

---

## **VDV-Mitteilung 9058 Umsetzung der Buskundenrechte-Verordnung (EU) Nr. 181/2011 in der Praxis**

---

### **Ausgabe 05/2014**

Mit der Buskundenrechte-Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vollendet die EU die Erstellung von Fahrgastrechten bei Verkehrsträgern. Die Anpassungsnotwendigkeiten betreffen in erster Linie die Nichtdiskriminierung, Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen, Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, Fahrgastrechte bei Annullierung oder Verspätung, Regeln zu Informationen und Beschwerden sowie die Durchsetzung der Fahrgastrechte. Die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 behandelt die Verkehrssegmente im Busverkehr differenziert. So gelten für den Fernbusverkehr sämtliche Busfahrgastrechte, während für die Gelegenheits- und Nahverkehre nur einzelne – aber jeweils andere – Bestimmungen gelten. Mit der VDV-Mitteilung erhalten Sie eine Übersicht zu den einzelnen Erfordernissen, getrennt nach den Bereichen ÖPNV, Fernbus und Reisebusverkehr. Zur besseren Lesbarkeit sind die Erfordernisse für jedes Segment vollständig aufgeführt.“

Dr. Thomas Hilpert-Janßen  
R3 | Fachbereichsleiter  
T 0221 57979-158 | hilpert-janssen@vvdv.de

---

| <b>Inhaltsverzeichnis</b>                                    | <b>Seite</b> |
|--------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Vorwort</b>                                               | <b>4</b>     |
| <b>Abkürzungen</b>                                           | <b>9</b>     |
| <b>1 ÖPNV</b>                                                | <b>10</b>    |
| 1.1 Diskriminierungsfreiheit                                 | 10           |
| 1.1.1 Erläuterung                                            | 10           |
| 1.1.2 Handlungsbedarf                                        | 11           |
| 1.2 Schulungen                                               | 12           |
| 1.2.1 Erläuterung                                            | 12           |
| 1.2.2 Handlungsbedarf                                        | 13           |
| 1.3 Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen | 15           |
| 1.3.1 Erläuterung                                            | 15           |
| 1.3.2 Handlungsbedarf                                        | 15           |
| 1.4 Allgemeine Regeln zu Informationen                       | 16           |
| 1.4.1 Erläuterung                                            | 16           |
| 1.4.2 Handlungsbedarf                                        | 16           |
| 1.5 Beschwerden                                              | 17           |
| 1.5.1 Erläuterung                                            | 17           |
| 1.5.2 Handlungsbedarf                                        | 18           |
| 1.6 Nationale Durchsetzungsstellen                           | 18           |
| 1.6.1 Erläuterung                                            | 19           |

|          |                                                                                                                  |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.6.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 19        |
| <b>2</b> | <b>Fernbusverkehr</b>                                                                                            | <b>20</b> |
| 2.1      | Diskriminierungsfreiheit                                                                                         | 20        |
| 2.1.1    | Erläuterung                                                                                                      | 21        |
| 2.1.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 22        |
| 2.2      | Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen                                                                     | 23        |
| 2.2.1    | Erläuterung                                                                                                      | 24        |
| 2.2.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 24        |
| 2.3      | Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen                                                         | 24        |
| 2.3.1    | Erläuterung                                                                                                      | 25        |
| 2.3.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 25        |
| 2.4      | Fahrscheine                                                                                                      | 25        |
| 2.4.1    | Erläuterung                                                                                                      | 25        |
| 2.4.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 25        |
| 2.5      | Zugänglichkeit und Information für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität                | 26        |
| 2.5.1    | Erläuterung                                                                                                      | 26        |
| 2.5.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 27        |
| 2.6      | Schulung                                                                                                         | 27        |
| 2.6.1    | Erläuterung                                                                                                      | 28        |
| 2.6.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 29        |
| 2.7      | Allgemeine Regeln zu Informationen                                                                               | 30        |
| 2.7.1    | Erläuterung                                                                                                      | 31        |
| 2.7.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 31        |
| 2.8      | Beschwerden, Einreichung von Beschwerden                                                                         | 32        |
| 2.8.1    | Erläuterung                                                                                                      | 32        |
| 2.8.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 32        |
| 2.9      | Benennung von Busbahnhöfen, Anspruch auf Hilfeleistung an benannten Busbahnhöfen und an Bord von Kraftomnibussen | 33        |
| 2.9.1    | Erläuterung                                                                                                      | 34        |
| 2.9.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 34        |
| 2.10     | Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen                                                            | 35        |
| 2.10.1   | Erläuterung                                                                                                      | 36        |
| 2.10.2   | Handlungsbedarf                                                                                                  | 36        |
| 2.11     | Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung                        | 36        |
| 2.11.1   | Erläuterung                                                                                                      | 37        |
| 2.11.2   | Handlungsbedarf                                                                                                  | 37        |
| 2.12     | Informationen                                                                                                    | 37        |
| 2.12.1   | Erläuterung                                                                                                      | 38        |
| 2.12.2   | Handlungsbedarf                                                                                                  | 38        |
| 2.13     | Hilfeleistungen bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt                                                    | 38        |
| 2.13.1   | Erläuterung                                                                                                      | 39        |
| 2.13.2   | Handlungsbedarf                                                                                                  | 39        |
| 2.14     | Nationale Durchsetzungsstellen                                                                                   | 40        |
| 2.14.1   | Erläuterung                                                                                                      | 40        |
| 2.14.2   | Handlungsbedarf                                                                                                  | 40        |
| <b>3</b> | <b>Gelegenheitsverkehr</b>                                                                                       | <b>41</b> |
| 3.1      | Fahrscheine                                                                                                      | 41        |
| 3.1.1    | Erläuterung                                                                                                      | 41        |
| 3.1.2    | Handlungsbedarf                                                                                                  | 41        |
| 3.2      | Diskriminierungsfreiheit                                                                                         | 42        |

|          |                                                                                                                                                                                                                           |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.1    | Erläuterung                                                                                                                                                                                                               | 42        |
| 3.2.2    | Handlungsbedarf                                                                                                                                                                                                           | 42        |
| 3.3      | Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen                                                                                                                                                                              | 42        |
| 3.3.1    | Erläuterung                                                                                                                                                                                                               | 43        |
| 3.3.2    | Handlungsbedarf                                                                                                                                                                                                           | 43        |
| 3.4      | Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen                                                                                                                                                                  | 43        |
| 3.4.1    | Erläuterung                                                                                                                                                                                                               | 44        |
| 3.4.2    | Handlungsbedarf                                                                                                                                                                                                           | 44        |
| <b>4</b> | <b>Rechtsnormen (Auszüge oder Fundstellen)</b>                                                                                                                                                                            | <b>45</b> |
| 4.1      | Gesetz zur Durchführung der 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 | 45        |
| 4.2      | Personenbeförderungsgesetz (PBefG) – [Auszug]                                                                                                                                                                             | 45        |
| 4.3      | Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen – [Auszug]                                                                       | 46        |
| 4.4      | EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz (EU-FahrgRBusG)                                                                                                                                                                     | 47        |
| 4.5      | Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG)                                                                                                                                   | 47        |
| 4.6      | Straßenverkehrsgesetz                                                                                                                                                                                                     | 47        |
| <b>5</b> | <b>Ansprechpartner für Schulungen</b>                                                                                                                                                                                     | <b>48</b> |
| <b>6</b> | <b>Aushang: Zusammenfassung der Fahrgastrechte</b>                                                                                                                                                                        | <b>49</b> |
| 6.1      | ÖPNV                                                                                                                                                                                                                      | 49        |
| 6.2      | Fernbus                                                                                                                                                                                                                   | 50        |
| <b>7</b> | <b>Literaturempfehlungen</b>                                                                                                                                                                                              | <b>52</b> |
|          | <b>Impressum</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>53</b> |