

# IHRE FAHRGASTRECHTE

## Nach VO (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

Die Europäische Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr legt folgende 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 Ihre 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 bei der Städtische Verkehrsbetriebe GmbH bzw. Regionalverkehr Westsachsen GmbH einreichen. Dann haben Sie einen Anspruch auf eine Antwort innerhalb von einem Monat. Bitte wenden Sie sich an
  - Städtische Verkehrsbetriebe GmbH (SVZ), Schlachthofstraße 12, 08058 Zwickau, Service-Telefon 0375 213384, [info@svz-nahverkehr.de](mailto:info@svz-nahverkehr.de)
  - Regionalverkehr Westsachsen GmbH (RVW), Crimmitschauer Straße 36 f, 08058 Zwickau, Telefon 0375 35560, [info@rvw-zwickau.de](mailto:info@rvw-zwickau.de).
- Sollten Sie Einwände gegen die Antwort haben, können Sie sich an folgende Stellen wenden:
  - erneut an die SVZ oder RVW oder
  - Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, Telefon: +49 30 6449933-0, Fax: +49 30 6449933-10, E-Mail: [info@schlichtungsstelle-nahverkehr-mitte.de](mailto:info@schlichtungsstelle-nahverkehr-mitte.de) oder
  - 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](mailto:fahrgastrechte@eba.bund.de), [www.eisenbahn-bundesamt.de](http://www.eisenbahn-bundesamt.de).

Den vollständigen Verordnungstext können Sie unter <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:055:0001:0012:DE:PDF> einsehen.

<sup>1</sup> 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.)