Text in Leichter Sprache

Ihre Rechte bei Reisen mit dem Bus

Wenn Sie in Europa mit dem Bus reisen, haben Sie Rechte:

- Wenn sich der Bus verspätet.
- Wenn der Bus einen Unfall hat und Sie verletzt werden.
- Wenn die Reise ausfällt oder gestoppt werden muss.
- Wenn Ihr Gepäck verloren geht oder kaputt ist.

Sie haben Recht auf Schutz und Hilfe.
Sie haben Recht auf Informationen, die für alle gut zu verstehen sind.
Diese Rechte gelten auch für **Personen mit Behinderung**.

Wenn Ihre Rechte verletzt wurden, können Sie reklamieren
um eine **Entschädigung** zu bekommen.
Beispiel für eine Entschädigung: Sie bekommen Geld.

Die Rechte gelten für:

- Fern-Busse: das sind Bus-Reisen von **mehr als 250 km**.
- Bus-Strecken mit festem Fahr-Plan und Halte-Stellen.
- Bus-Reisen mit **Ankunft oder Abfahrt in einem Land der EU**.

Wichtig um zu reklamieren: Sie haben Ihr Fahr-Ticket
mit genauem Datum und Abfahrts-Zeit. Oder ein Abo.

Erklärung:
Europa: das sind hier die Länder in der europäischen Union (EU).

Welche Rechte haben Reisende mit Behinderung?

Reisende mit Behinderung dürfen mit dem Bus reisen
wie jede andere Person auch.
Sie sollen nicht mehr Geld bezahlen als Reisende ohne Behinderung.

Die Bus-Firma muss den Reisenden mit Behinderung
gratis Hilfe anbieten.
Die Reisenden müssen **im Voraus** sagen, welche Hilfe Sie brauchen.
Sie sagen das der Bus-Firma, dem Reise-Büro oder dem Bus-Bahnhof.
Sie sagen zum Beispiel: Ich brauche Hilfe beim Einsteigen
und Aussteigen.
Die Bus-Firma muss auch wissen: Wann und wo brauchen Sie Hilfe?

Reisende mit Behinderung müssen die **richtigen Informationen**
bekommen.
Die Informationen müssen leicht zu verstehen und zu finden sein.
Egal welche Behinderung der Reisende hat.
Das gilt auch für blinde oder sehbehinderte Menschen.

Fahrgäste mit Behinderung haben Recht auf:

- Geld für die Reparatur der Mobilitäts-Hilfen, **oder**:
- Geld für neue Mobilitäts-Hilfen, wenn die alten Hilfen verloren sind.
  Oder wenn man die Hilfen nicht reparieren kann.

Mobilitäts-Hilfen sind Geräte wie Rollator, Rollstuhl oder Krücken.

Welche Rechte haben alle Reisenden?

Reisende müssen schnell informiert werden.
Beispiel: der Bus ist verspätet.
Dann muss der Reisende das innerhalb von 30 Minuten wissen.
Reisende müssen sofort informiert werden.
An den Bus-Bahnhöfen und an den Halte-Stellen.
Die Info soll auch per E-Mail und SMS kommen.

Reisende bekommen Ersatz bei Bus-Reisen.
Das ist verschieden, je nach Reise.

Beispiel 1:
Die Bus-Reise dauert weniger als 3 Stunden:

- Der Bus hat mehr als 2 Stunden Verspätung.
- Oder der Bus fährt nicht.
- Oder im Bus ist kein Sitz frei.

Wenn Sie ein gültiges Ticket haben, dann können Sie wählen:

- Sie reisen mit einem anderen Bus bis zum Ziel.
  Sie reisen so schnell wie möglich und ohne mehr zu zahlen.

Oder:

- Sie bekommen das Geld vom Fahr-Ticket zurück.
  Sie bekommen auch so schnell wie möglich
  eine gratis Fahrt zurück zum Abfahrts-Ort.

Wenn diese Dienste nicht möglich sind,
dann bekommen Sie das ganze Geld vom Fahr-Schein zurück.
Und noch die Hälfte dazu.
Die Bus-Firma hat 14 Tage Zeit, um Ihnen das Geld zu geben.

Wenn Sie ein Abo haben, dann bekommen Sie auch Geld zurück.
Sie bekommen aber nur Geld für den Teil von der Reise, der ausfällt.

Beispiel 2:
Die Bus-Reise dauert mehr als 3 Stunden:

- Der Bus fährt nicht.
- Oder der Bus hat mehr als 90 Minuten Verspätung.

Dann muss die Bus-Firma Ihnen anbieten:

- Gratis Getränke oder Essen.
- Ein Hotel und den Transport zum Hotel.
  Die Bus-Firma bezahlt das Hotel maximal für 2 Nächte.
  Und bis zu 80 Euro pro Nacht im Hotel.

Das bekommen Sie nur wenn Sie ein Fahr-Ticket
mit genauem Datum und Abfahrts-Zeit haben.

Das gilt nicht bei schlechtem Wetter oder bei einer Natur-Katastrophe.
Zum Beispiel: Schneesturm.
Die Bus-Reise ist dann nicht mehr sicher.

Beispiel 3:
Der Bus kann nicht mehr weiterfahren.
Die Bus-Firma muss Ihnen dann anbieten:

- Sie fahren mit einem anderen Fahrzeug weiter.

Oder:

- Die Bus-Firma bringt Sie an einen anderen Ort.
  Zum Beispiel: Wartestelle oder Busbahnhof.
  Von da können Sie dann weiterfahren.

Beispiel 4:

Der Bus hat einen Unfall.

Die Bus-Firma muss den Reisenden dann anbieten:

- Erste Hilfe
- Essen und Trinken
- Kleidung
- Transport an einen anderen Ort
- Gratis Unterkunft wenn das nötig ist. Zum Beispiel: ein Hotel.

Wann bekommen Sie kein Geld zurück?

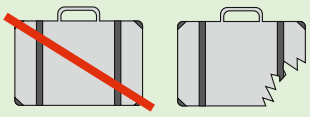
Der Bus fährt nicht weiter.
Die Bus-Firma ist aber **nicht** schuld.
Dann muss die Bus-Firma das Hotel nicht bezahlen.
Beispiel: das Wetter ist zu schlecht.
Deshalb kann die Reise nicht weitergehen.

Ihre Rechte bei Verletzung und Tod.

Sie werden bei einer Bus-Reise **verletzt**.
Dann haben Sie Recht auf Entschädigung.
Sie bekommen Geld.

Sie **sterben** bei einer Bus-Reise durch einen Unfall:
Die Bus-Firma muss dann auch die Beerdigung bezahlen.
Die Erben können bis zu 220.000 Euro bekommen.

Das Gepäck geht verloren oder ist kaputt.



Sie können eine Entschädigung bekommen.
Die Bus-Firma muss bis zu 1.200 Euro
für jedes Gepäck-Stück zahlen.

Wer kann reklamieren?

Ihre Rechte wurden bei einer Bus-Reise verletzt.
Sie selbst können nur reklamieren:

- Wenn Sie einen Fahr-Schein haben.
  Auf dem Fahrschein steht ein festes Reise-Datum
  und die Abfahrts-Zeit.

Oder:

- Wenn Sie ein gültiges **Abonnement** haben.
  Man sagt auch Abo.
  Gültig heißt: das Abo ist nicht abgelaufen.

Wie lange ist Zeit, um zu reklamieren?

Sie haben 3 Monate Zeit, um bei der Bus-Firma zu reklamieren.
Die Bus-Firma hat dann 1 Monat Zeit um zu antworten.
Die Bus-Firma hat 3 Monate Zeit, um zu entscheiden,
ob es eine Entschädigung gibt.

Sie können auch beim Ministerium für Verbraucher-Schutz reklamieren.
Mit einem eingeschriebenen Brief.
In Luxemburg sagt man auch „recommandé“.
Das Ministerium für Verbraucher-Schutz hat dann 3 Monate Zeit,
um Ihnen die Entscheidung zu schicken.
Das geht nur, wenn ein Ort von Ihrer Reise in Luxemburg liegt!
Entweder: der Ort, an dem Sie mit dem Bus **abgefahren** sind.
Oder: der Ort, an dem Sie mit dem Bus **angekommen** sind.

Wo bekommen Sie weitere Informationen?

Ministerium für Verbraucher-Schutz
271, route d’Arlon
L-1150 Luxemburg
Luxemburg
Telefon: (+352) 24 73 71 8

Europäisches Verbraucher-Zentrum
2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxemburg
Telefon: (+352) 26 84 64 1

Dieser Text bezieht sich auf diese Seite:

https://guichet.public.lu/de/citoyens/transports-mobilite/transports-commun/droits-voyageurs/droit-passagers-autocars.html

Notiz zur Schreibweise: er - sie; der - die…
Es muss gut zu lesen bleiben.
Es sind immer Männer, Frauen, alle Geschlechter gemeint.

© Europäisches Logo für einfaches Lesen: Inclusion Europe.

Die Piktogramme sind von Klaro – APEMH
https://klaro.lu