



Europa-  
Kommissionen



**Tag hånd  
om dine  
passager-**



**rettigheder**



# Buspassagerers rettigheder

HVAD DU HAR BRUG FOR AT VIDE

*Mobilitet og  
Transport*

# Aflysning? Lang **forsinkelse**? Forskelsbehandling ved køb af billetter?

Når du rejser med bus rundt i Europa, er du beskyttet af passagerrettigheder. Disse rettigheder gælder, så længe din rejse begynder eller slutter inden for EU, er en rutekørsel, og du rejser ad en fastsat rute med forudbestemte stop med faste tidsintervaller.

## **FORSKELSBEHANDLING**

Du er beskyttet mod forskelsbehandling på baggrund af nationalitet, bopæl eller handicap, når du køber billetter eller er på rejse.

## **HANDICAPPEDE OG BEVÆGELSESHÆMMEDE PERSONER**

Du har samme ret til at rejse som andre passagerer, og du bør kunne rejse uden problemer og uden yderligere omkostninger. Transportører, rejseagenter og rejsearrangører kan kun nægte at sælge dig en billet eller tage dig om bord, hvis det er fysisk umuligt i forhold til udformningen af køretøjet, busstoppestedet eller terminalbygningen, eller hvis det ville være et brud på gældende sundheds- og sikkerhedskrav.

For rutekørsler, der er længere end 250 km, skal transportører og busterminalledere yde gratis assistance ved de særligt udpegede busterminaler og om bord på bussen. Alternativt kan de gå med til, at en person ledsager dig om bord gratis.

Hvis du har brug for assistance, skal du informere transportøren herom mindst 36 timer før afgang.

Hvis noget af dit bevægelsehjælpemiddel bortkommer eller bliver beskadiget som følge af transportørens eller terminallederens håndtering heraf, har du ret til fuld kompensation.



## RET TIL INFORMATION

Du har ret til at modtage tilstrækkelige oplysninger om din rutekørsel og dine passagerrettigheder. Bus- og rutebilselskabernes og busterminalernes forvaltningsorganer er forpligtet til at informere dig om dine passagerrettigheder inden afrejse.

## ASSISTANCE I TILFÆLDE AF FORSINKELSE ELLER AFLYSNING

Følgende regler gælder for rutekørsler, der er længere end 250 km. Hvis din rutekørsel er forsinket eller bliver aflyst, skal du informeres om situationen og de forventede afgangs- og ankomsttider, så snart oplysningerne er tilgængelige. For rutekørsler, hvor den planlagte varighed er mere end tre timer, og hvor aflysningen eller den forsinkede afgang fra en busterminal er på mere end 90 minutter, tilbydes du gratis måltider og forfriskninger (hvis de med rimelighed kan leveres) og under visse betingelser indkvartering.

## OMLÆGNING AF REJSEN ELLER TILBAGEBETALING I TILFÆLDE AF FORSINKELSE, AFLYSNING ELLER OVERBOOKNING

For rutekørsler, der er længere end 250 km, gælder det, at hvis din rutekørsel er overbooket, og du bliver nægtet ombordstigning, eller hvis transportøren forventer en forsinkelse på mere end to timer, eller rutekørslen bliver aflyst, skal du straks tilbydes valget mellem omlægning af rejsen til din endelige destination eller tilbagebetaling af billetprisen.

Omlægning af rejsen bør tilbydes uden yderligere omkostninger for dig, ved først givne lejlighed og under sammenlignelige transportbetingelser. Tilbagebetaling af billetprisen bør, hvor det er relevant, tilbydes i kombination med en gratis returrejse ved først givne lejlighed til dit første afgangssted, som fastsat i transportaftalen.

Du kan dog også aftale med transportøren, at denne ombooker din rejse til et senere tidspunkt, hvis det passer dig bedre, under sammenlignelige transportbetingelser.

Hvis bussen går i stykker under rejsen, skal transportøren skaffe en anden, så du kan fortsætte din rejse.

## **KOMPENSATION I TILFÆLDE AF FORSINKELSER, AFLYSNING ELLER OVERBOOKNING**

For rutekørsler, der er længere end 250 km, er du berettiget til kompensation svarende til 50 % af billetprisen, hvis din rutekørsel var overbooket, og du blev nægtet ombordstigning, eller hvis den blev aflyst eller var forsinket i mere end to timer i forhold til det planlagte afgangstidspunkt, og transportøren ikke tilbød dig valget mellem omlægning af rejsen eller tilbagebetaling.

## **ERSTATNINGSANSVAR OVER FOR PASSAGERER OG DERES BAGAGE**

Følgende regler gælder for rutekørsler, der er længere end 250 km. Transportører kan holdes ansvarlige for personskade eller dødsfald samt for beskadigelse eller bortkommet bagage, som skyldes en ulykke.

Transportører yder også assistance til dækning af passagerernes umiddelbare praktiske behov efter en ulykke.



## ER DU IKKE TILFREDS MED HÅNDHÆVELSEN AF DINE RETTIGHEDER?

1. Først skal du kontakte transportøren — senest tre måneder efter din rejse (uanset om rejsen fandt sted eller ej).
2. Opsummér kort din klage — glem ikke at angive datoer, bookingreferencer, oplysninger om alle personer, du måtte have talt med, og eventuel relevant dokumentation.
3. Husk at gemme en kopi af dine dokumenter og at give en rimelig tidsfrist til undersøgelsen af dit krav.

Selskabet skal sende dig et endeligt svar inden for tre måneder.

Hvis du ikke er tilfreds med svaret, kan du klage til et af de nationale håndhævelsesorganer. Husk at medsende kopi af relevant korrespondance.

### NATIONALE HÅNDHÆVELSESORGANER

[https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers_en)

Denne folder er kun til oplysningsformål. Ethvert juridisk krav eller søgsmål i tilfælde af tvister bør udelukkende baseres på de relevante juridiske tekster. Disse kan findes i Den Europæiske Unions Tidende.

Udgivet af:

Europa-Kommissionen, Generaldirektoratet for Mobilitet og Transport, B-1049 Bruxelles.



## → Få flere oplysninger:

Besøg hjemmesiden:  
[europa.eu/youreurope/travel](http://europa.eu/youreurope/travel)

Download app'en eller ring til Europe Direct på  
00 800 6 7 8 9 10 11 (\*).

Europæiske forbrugercentre hjælper dig også gerne:  
[ec.europa.eu/consumers/ecc/](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/)

(\* ) Visse telefonselskaber kan afvise eller tage betaling for brug af 00 800-numre.

