

Agentur für Passagier- und
Fahrgastrechte (apf)



Schlichtungsstelle für den Bahnverkehr

Die apf verhilft Reisenden im Bahnverkehr
im Streitfall mit dem Unternehmen
zu Ihrem Recht.

Verspätung & Ausfall

- **Reiserücktritt und Ticketerstattung** oder **Fortsetzung der Fahrt** bei Verspätung ab 60 Minuten
- **Verspätungsentschädigung**, unterschiedlich je nach Ticket (z. B. Einzelticket, Klimaticket)
- **Jahreskarten:** Anmeldung zur Entschädigung
- Kostenersatz für **Hotel, Taxi, Verpflegung**



Ticketerstattung & Storno

- Erstattung des **Tickets** / der **Reservierung** mit / ohne **Erstattungsgebühr**
- **Einschränkungen** für bestimmte Tickets
- **Ausfall / Herabstufung** (z. B. Liegewagen, 1. Klasse)



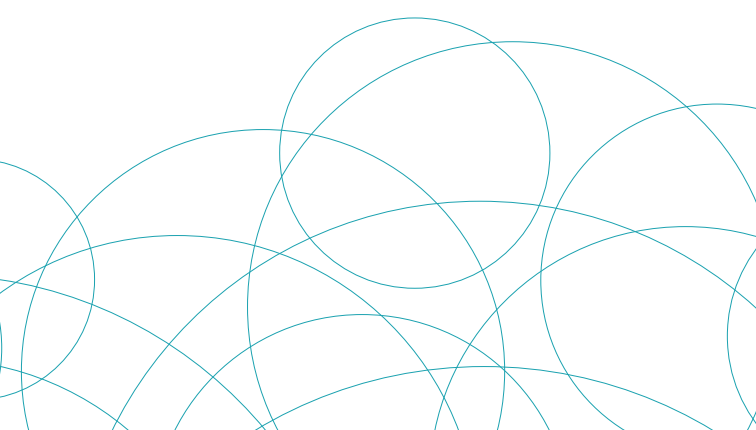
Kontrollen & Strafen

- **Einspruchsrecht** bei Strafen und **Beförderungsausschluss**
- **Strafreduktion** bei Vorlage eines gültigen Tickets
- Besondere Regeln für **Minderjährige**
- Verpflichtung des Personals sich auszuweisen



Informationspflichten

- über **Fahrpläne, Preise**
und Beförderungsbedingungen
- über **Verspätungen und Ausfälle**
- über **Stornierungs-, Erstattungsbestimmungen**
bzw. Fahrgastrechte



Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

- Anspruch auf Fahrkarten **ohne Aufpreis**
- **Barrierefreiheit** von Zügen und Bahnhöfen
- Kostenlose Hilfe bzw. **Unterstützung**
- Kostenersatz für beschädigte **Mobilitätshilfen**



Schlichtungsformular

- Keine Antwort innerhalb eines Monats erhalten?
- Keine Einigung?



Kostenlos & Provisionsfrei

Bei Fragen: +43 1 5050 707 710
Mo.-Fr.: 10.00-12.00 Uhr
www.passagier.at

Hinweis:

Es gelten unterschiedliche Fahrgastrechte, etwa im Stadt-, Regional- oder Fernverkehr.





Kostenlos & Provisionsfrei

Bei Fragen: +43 1 5050 707 710

Mo.-Fr.: 10.00-12.00 Uhr

www.passagier.at





Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)



Bereich **Bahn**

inkl. innerstädtische
Verkehrsbetriebe:

Tel: +43 1 5050 707 710

Mo.-Fr.: 10.00-12.00 Uhr

www.passagier.at



Schlichtungsformular

