

Agentur für Passagier- und  
Fahrgastrechte (apf)



# Schlichtungsstelle für den Busverkehr

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

## Verspätung & Ausfall

---

- **Reiserücktritt und Ticketerstattung** oder **Fortsetzung der Fahrt** bei Abfahrtsverspätung über 2 Stunden, Ausfall oder Überbuchung
- Kostenersatz für **Hotel, Verpflegung**
- **Achtung: Kein Anspruch auf Verspätungsentschädigung im Busverkehr**



## Kontrollen & Strafen

---

- Tickets bis Fahrtende aufbewahren und bei **Kontrolle** vorweisen
- Bei sofortiger Zahlung **Nachweis der Identität empfohlen**
- **Ausschluss von der Beförderung**



## Informationspflichten

---

- über **Fahrpläne und Preise**
- über **Verspätungen und Ausfälle**
- über **Fahrgastrechte**



## Gepäck

---

- unentgeltliches **Handgepäck**
- **Haftung für eingechecktes Gepäck**
- eingeschränkte **Haftung** bei Schäden
- spezielle Regelungen bei **Unfällen**

## Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

---

- **Barrierefreiheit**
- kostenlose Hilfe bzw. **Unterstützung** beim Ein- und Ausstieg
- Kostenersatz für beschädigte **Mobilitätshilfen**



# Schlichtungsformular

---

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



## Kostenlos & Provisionsfrei

Bei Fragen: +43 1 5050 707 720

Mo.-Fr.: 10.00-12.00 Uhr

[www.passagier.at](http://www.passagier.at)

### Hinweis:

Es gelten unterschiedliche Fahrgastrechte,  
etwa für Wegstrecken  
unter/über 250 km!





**Kostenlos & Provisionsfrei**

Bei Fragen: +43 1 5050 707 720

Mo.-Fr.: 10.00-12.00 Uhr

*[www.passagier.at](http://www.passagier.at)*





Agentur für Passagier- und  
Fahrgastrechte (apf)



**Bereich Bus**  
inkl. innerstädtische  
Verkehrsbetriebe:

Tel: +43 1 5050 707 720  
Mo.-Fr.: 10.00-12.00 Uhr

*[www.passagier.at](http://www.passagier.at)*



Schlichtungsformular

