



Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte



Bundesministerium für Verkehr,
Innovation und Technologie



Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) steht Reisenden **bei Beschwerden** zur Seite.

Egal ob die Reise per **Bahn, Bus, Schiff** oder **Flugzeug** unternommen wurde.

Reisende können sich insbesondere bei folgenden Streit- bzw. Beschwerdefällen an die apf wenden:



Verspätungen



Annullierungen



der **Nichteinhaltung der Rechte**
von Personen mit Behinderungen
oder eingeschränkter Mobilität



Wann kann ich mich an die apf wenden?

Erst wenn Sie **keine direkte Einigung** mit dem **betroffenen Verkehrsunternehmen** erzielen konnten, wird die apf aktiv.

Dann können Sie sich aber **kostenlos** und **unbürokratisch** an die apf wenden.



Wie kann mir die apf helfen?



Füllen Sie für eine rasche Bearbeitung Ihrer Beschwerde das **Online-Formular** für Bahn, Bus, Schiff oder Flugzeug unter www.passagier.at aus.

Die Agentur prüft dann den Sachverhalt. Wenn die Beschwerde berechtigt und die apf zuständig ist, wird ein **Schlichtungsverfahren** eingeleitet.



Wie kann mir die apf helfen?

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter helfen Ihnen, eine **einvernehmliche Lösung** zu erzielen und Ihnen zu Ihrem Recht zu verhelfen.

Für **telefonische Rückfragen** steht Ihnen das Team gerne zur Verfügung:

Bahn: +43 1 505 07 07-710

Bus: +43 1 505 07 07-720

Schiff: +43 1 505 07 07-730

Flug: +43 1 505 07 07-740



Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte



Besuchen Sie uns für nähere Information auf unserer Website www.passagier.at!

Impressum

Herausgeber und Kontakt

Bundesministerium für Verkehr, Innovation
und Technologie

Radetzkystraße 2, 1030 Wien

www.bmvit.gv.at

1. Auflage Wien, im Juli 2015