

# FAQ

## Allgemeines

### Über uns

#### Was ist der Anrufbus?

„Anrufbus“ ist ein Geschäftsfeld der Landbus Unterland GmbH. Der „Anrufbus“ ist ein Service zur flexiblen Mobilität, das Sie bequem und unkompliziert zu Ihrem Ziel bringt – und das zu einem günstigen Preis.

Mehr Informationen unter:

<https://www.lustenau.at/de/leben-in-lustenau/umwelt/mobilitaet/anrufbus>

#### Was ist ioki?

ioki – die neue Marke der Deutschen Bahn steht für moderne, flexible und individuelle Mobilitätslösungen. Mit unserem On-Demand-Service wird Mobilität noch cleverer: Per App kannst du dir deine Fahrt bequem und individuell auf Abruf buchen, ganz ohne Fahrplan und ohne feste Routen.

#### Wie funktioniert ioki?

Schau dir unseren Erklär-Film auf YouTube an:

<https://youtu.be/wITXluRDNWQ>

## Hilfe

### An wen wende ich mich, wenn ich Fragen zu dem Anrufbus habe?

Im Hauptmenü der Anrufbus-App findest du einen Button mit dem du uns über Probleme informieren oder Fragen stellen kannst.

Oder schreibe uns eine E-Mail an: [office@landbusunterland.at](mailto:office@landbusunterland.at)

## Mein Konto

### Registrierung

#### Wie registriere ich mich?

Du registrierst dich mit deiner Handynummer: Wir senden dir einen Code per SMS, um diese zu verifizieren. Anschließend gibst du noch deinen Namen und Vornamen ein.

Wie lösche ich mein Konto?

Wenn du dein Konto löschen möchtest, dann sende uns bitte eine E-Mail an:  
[feedback@ioki.com](mailto:feedback@ioki.com)

## Login

Wie logge ich mich ein?

Du loggst dich mit deiner verifizierten Handynummer ein. Wir senden dir einen Code per SMS, damit du dich in dein Konto einloggen kannst. Anschließend merkt sich die App deinen Login, so dass du dich nicht erneut einloggen musst.

Was mache ich, wenn der SMS-Code nicht ankommt oder ungültig ist?

Es kann eine kurze Zeit dauern, bis die SMS bei dir eintrifft. Sollte die SMS nach einer Minute immer noch nicht da oder der Code ungültig sein, dann drücke bitte auf den "Nummer korrigieren"-Button. Prüfe anschließend deine Handynummer und sende diese erneut ab.

Bei weiteren Problemen sende uns bitte eine E-Mail mit deiner Handynummer, damit wir dir helfen können.

Wie logge ich mich aus?

Im Hauptmenü unter dem Reiter "Konto" findest du einen Button zum Ausloggen.

## Meine Fahrt

### Fahrt buchen

Wie kann ich Fahrten buchen?

Fahrten lassen sich ganz einfach über unsere iPhone oder Android App buchen.

Du hast Probleme bei der Buchung? Dann rufe uns an, um deine Fahrt zu buchen:  
06646243474

### Kurzanleitung

1. Registrierung: Du registrierst dich einmalig mit deiner Handynummer. Deine Handynummer wirst du später auch verwenden, um dich einzuloggen.
2. Fahrtwunsch angeben: Gib deine Start- und Zieladresse ein. Zusätzlich kannst du weitere Details wie die Personenanzahl oder Gepäckstücke angeben.
3. Angebot buchen: Wir suchen einen passenden Lenker für deinen Fahrtwunsch und machen dir ein Angebot. Du wirst entweder an einer nahegelegenen virtuellen (eine Haltestelle, die nicht als solche markiert ist) oder physischen Haltestelle abgeholt. Im Angebot siehst du, wo dich der Lenker abholt, mit welchem Fahrzeug er kommt, wann er da sein wird sowie den Fahrpreis. Du buchst und wir informieren dich, sobald deine Buchung bestätigt wurde.

4. Abholung: Laufe zur Abholhaltestelle. Während der Lenker auf dem Weg zu dir ist, siehst du seine Position und aktuelle voraussichtliche Ankunftszeit am Abholort. Zeige/Nenne deinem Lenker beim Einsteigen deinen Buchungscode. Diesen findest du in deiner Buchung.
5. Deine Fahrt: Während der Fahrt siehst du deine aktuelle voraussichtliche Ankunftszeit am Ziel.
6. Fahrtende: Du bezahlst deine Fahrt (nur bei kostenpflichtigen Fahrten). Anschließend kannst du dein Anrufbus Erlebnis bewerten.

Kann ich im Voraus buchen?

Vorausbuchungen sind minimal 60 Minuten und maximal bis 7 Tage vor Fahrtantritt möglich. Wähle in der App einfach deinen gewünschten Abfahrtstag und die Zeit aus.

Kann ich für mehrere Personen (Gruppen) buchen?

Du kannst für bis zu 7 Personen buchen.

Kann ich die Anrufbus App als Rollstuhlfahrer verwenden?

Du kannst bei deinem Fahrtwunsch angeben, ob du einen Rollstuhlplatz benötigst.

Kann ich das Auto wählen, mit dem ich abgeholt werde?

Das Fahrzeug kann nicht ausgewählt werden: Dir wird ein Auto zugewiesen, welches zu deinem Fahrtwunsch passt. Vor und nach der Buchung kannst du alle wichtigen Details zu deinem Fahrzeug sehen.

Habe ich das Fahrzeug für mich alleine?

Bei uns teilst du dir das Fahrzeug mit weiteren Fahrgästen, die ein ähnliches Ziel haben. Es kann jedoch auch vorkommen, dass du alleine fährst.

## Abholung

Wo werde ich abgeholt?

Du wirst an der für dich günstigsten Haltestelle abgeholt. Dies kann eine fest installierte oder virtuelle Haltestelle sein. In der App siehst du, wo wir dich abholen.

Wie finde ich das richtige Fahrzeug?

Dir wird in der App angezeigt, welches Fahrzeug dich abholt. Unsere Fahrzeuge tragen gut sichtbar das Anrufbus Logo. Zur genauen Identifikation stehen dir die Fahrzeug ID und das KFZ Kennzeichen zur Verfügung. Weitere Informationen erhältst du, wenn du in den Fahrtdetails auf das Fahrzeug drückst.

Muss ich beim Einsteigen ein Ticket oder einen Buchungscode vorzeigen?

Nachdem deine Buchung bestätigt wurde erhältst du einen Buchungscode. Unser Lenker wird dich beim Einsteigen nach deinem Buchungscode fragen, damit er dich identifizieren kann.

Wartet der Lenker auf mich, wenn ich zu spät bin?

Der Lenker wartet am Abholort für kurze Zeit. Wenn du nicht pünktlich erscheinst, ruft er dich an. Gibt es keine Rückmeldung, storniert der Lenker deine Fahrt.

## Fahrpreis und Bezahlung

Wie viel kostet eine Fahrt?

Du kannst bereits vor der Buchung den Festpreis sehen. Die Fahrt wird auf keinen Fall teurer als es dir in der App vor der Buchung angezeigt wurde.

Die Preise für Lustenau sind:

- 2,50 EURO ohne ÖPNV Ticket
- 1,00 EURO mit ÖPNV Ticket
- 1,80 EURO für Kinder und Jugendliche (7-15 Jahre) ohne ÖPNV Ticket
- 0,00 EURO für Kleinkinder (bis 6 Jahre)

Wie bezahle ich?

Momentan bieten wir ausschließlich Barzahlung an. Weitere Zahlungsweisen folgen aber bald, so dass du kein Bargeld mit dir führen musst.

## Buchung stornieren

Wie kann ich meine Buchung stornieren?

Nach Bestätigung deiner Buchung findest du in den Fahrtdetails einen Button zum Stornieren. Du kannst als Fahrgast selbst stornieren, solange der Lenker dich noch nicht abgeholt hat.

Ist die Stornierung kostenlos?

Wir berechnen im Moment für Stornierungen keine Ausfallgebühr.

Kann der Lenker meine Buchung stornieren?

Unsere Lenker können deine Buchung stornieren – beispielsweise wenn du nicht am Abholort erscheinst. Du wirst informiert, wenn deine Fahrt storniert wurde.

## Kommunikation Lenker und Fahrgäste

Kann ich den Lenker kontaktieren?

Du kannst den Lenker kontaktieren, wenn er schon auf dem Weg ist und sich in der Nähe befindet. Unsere Lenker nehmen über deine verifizierte Handynummer Kontakt zur dir auf, wenn sie dich beispielsweise nicht am Abholort finden.

Deine Handynummer wird dem Lenker nicht preisgegeben. Ihr werdet über einen Telefonproxyservice miteinander verbunden.