

## Ihre Rechte als Fahrgast der GKB

Die folgenden Rechte und Pflichten gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der GKB. Die GKB bietet bei Verspätung, Zugausfall und Unfällen, vorbehaltlich der erwähnten Einschränkungen, Entschädigung und Unterstützung an.

### Information

Der Fahrgast hat sich angemessen und rechtzeitig über allfällige Störungen wie Verspätungen oder Zugausfälle zu informieren.

Die Schalterbediensteten und das Zugbegleitpersonal haben die Fahrgäste über das Zug- und Fahrausweisangebot sowie über eventuelle Unregelmäßigkeiten im Zugverkehr zu informieren. Bei vorhersehbaren Unregelmäßigkeiten (z.B. Baustellen) erfolgt die Benachrichtigung der Reisenden mittels Aushangs im Zug bzw. an den Bahnhöfen und Haltestellen.

Bezüglich Fragen der Sicherheit, bei Betriebsstörungen, bei Unfällen und bei Fragen des Gepäckverlustes im Bereich der GKB kann sich der Fahrgast an die GKB unter 0316/5987-300 wenden.

### Ticketverkauf

Fahrausweise können während der Kassenöffnungszeiten bei den GKB-Personenkassen, bei ÖBB-Fahrkartenautomaten oder in GKB-Zügen gekauft werden. Für Reisen in Verbindung mit den ÖBB können Fahrausweise auch per ÖBB Mobile Ticket App für Smartphones oder im Internet erworben werden.

### Entschädigung bei Zugverspätungen

Soweit es sich um einen Einzelfahrausweis im Vorort- und Regionalverkehr der GKB oder um Verbundfreifahrausweise handelt, besteht kein Anspruch auf Entschädigung. Die Entschädigung für Einzelfahrausweise im Fernverkehr richtet sich nach den Bedingungen der ÖBB (<https://www.oebb.at/de/reiseplanung-services/nach-ihrer-reise/fahrgastrechte.html>).

Inhabern von Wochen-, Monats-, Klimatickets Steiermark bzw. Jahreskarten wird seitens der GKB eine Pünktlichkeitsgarantie je Strecke gegeben, die einheitlich mit 95 % Pünktlichkeit (= Pünktlichkeitsgrad von 95 %) für alle GKB-Züge des Vorort- und Regionalverkehrs auf allen Strecken festgelegt ist. Vom Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades wird der Klimaticket Steiermark bzw. Jahreskarteninhaber unaufgefordert nach Ablauf der Geltungsdauer des Klimatickets Steiermark bzw. Jahreskarte von der GKB schriftlich verständigt, sofern dieser der Weitergabe seiner Daten bei der die Klimatickets Steiermark bzw. Jahreskarten ausgebenden Stelle zugestimmt hat.

Der monatliche Pünktlichkeitsgrad wird im Internet unter <http://www.gkb.at> ausgewiesen.

Für jeden Monat, in dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde, gewährt die GKB, Inhabern von Klimatickets Steiermark bzw. Jahreskarten zum Ende der Geltungsdauer eine Entschädigung. Die Entschädigung wird anteilig für jeden Monat, in dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde, berechnet.

Die Entschädigung beträgt 10 % des rechnerisch auf diesen Monat entfallenden Fahrpreises des Bahnanteils des Klimatickets Steiermark bzw. der Jahreskarte. Für Monats- und Wochenkarten gibt es eine Entschädigung von 10% des in das jeweilige Monat fallenden Anteils des Wertes der jeweiligen Karte. Für Zeitkarten, die ausschließlich in der Zone 101 (Stadtverkehr Graz) gelten, besteht kein Anspruch auf Entschädigung.

Wenn der Pünktlichkeitsgrad der GKB innerhalb eines Gültigkeitsmonats des Klimatickets Österreich unter 95 % liegt, haben Inhaber des Klimatickets Österreich einmal im Jahr nach dem Ende der Geltungsdauer Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe von 10 % des rechnerisch auf je einen Monat und die Bahnverbindungen der GKB entfallenden Anteils der Entschädigungsbasis. Die Entschädigungsbasis ist als Anlage unter Punkt 25.3 der AGB für den Verkauf des Klimaticket Österreich geregelt und unter [www.klimaticket.at](http://www.klimaticket.at) abrufbar.

Kein Anspruch auf Entschädigung besteht, wenn der Fahrgast vor Kauf des Tickets über mögliche Verspätungen informiert wurde oder wenn bei der Fortsetzung mit einem anderen Verkehrsdienst oder über eine andere Strecke die Verspätung bei der Ankunft am Zielort weniger als 60 Minuten beträgt.

Beträge unter EUR 4,00 gelangen nicht zur Auszahlung.

### Zugausfall vor oder während der Reise

Fällt ein Zug ganz oder teilweise aus oder ist dieser voraussichtlich über 60 Minuten am Ankunftsort verspätet oder wird aufgrund einer Zugverspätung der Anschluss an einen anderen Zug versäumt, können für die nicht durchgeführte Reise oder für den nicht durchgeführten und/oder sinnlos gewordenen Teil der Reise eine gebührenfreie Erstattung des Beförderungspreises sowie die unentgeltliche Rückbeförderung zum Abfahrort verlangt werden. Oder Sie setzen die Fahrt ohne zusätzlichen Kosten bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt fort, wenn nötig auf einer geänderten Strecke.

Kein Anspruch auf Entschädigung, Erstattung oder Ersatz von Kosten besteht, wenn der Fahrgast vor Kauf des Tickets über mögliche Verspätungen informiert wurde oder wenn bei der Fortsetzung mit einem anderen Verkehrsdienst oder über eine andere Strecke die Verspätung bei der Ankunft am Zielort weniger als 60 Minuten beträgt.

Beträge unter EUR 4,00 gelangen nicht zur Auszahlung.

### Versäumen der Abfahrt

Versäumt der Fahrgast die Abfahrt, besteht kein Anspruch auf Entschädigung, sondern nur Anspruch auf Erstattung.

### Anträge auf Fahrpreis-Rückerstattung oder Entschädigung

Anträge auf Erstattung oder Entschädigung sind unter Beigabe von Bescheinigungen oder Bestätigungen und der Fahrscheine (Original oder Kopie) innerhalb von einem Jahr nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises bei einer GKB-Personenkasse, bei der GKB schriftlich oder per E-Mail unter [fahrgastrechte@gkb.at](mailto:fahrgastrechte@gkb.at) einzureichen.

Bei Rückgabe von Fahrausweisen vor dem ersten Geltungstag wird der Fahrpreis zur Gänze erstattet.

Beträge unter EUR 4,00 gelangen nicht zur Auszahlung.

Die besonderen Bestimmungen betreffend Erstattung von Eisenbahnfahrausweisen und Verkehrsverbund-Fahrausweisen sind in den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der GKB (PT/GKB) enthalten.

### Unterstützung von Personen mit Behinderung und/oder eingeschränkter Mobilität

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor bzw. während der Fahrt (z.B. Ein- Ausstiegshilfe) wird die Anmeldung und Information für Hilfeleistungen auf bestimmten Bahnhöfen für Reisen im Bereich der GKB mind. 24 Stunden vor Reiseantritt bei dem Kundenservicecenter unter 0316/5987-300 empfohlen.

### Unterstützung bei Verspätung und Zugausfällen

Ist ein Zug mehr als 60 Minuten verspätet, werden im Zug oder am Bahnhof je nach Verfügbarkeit kostenfrei Snacks und alkoholfreie Getränke angeboten.

Ist wegen eines Zugausfalles, einer Verspätung von mehr als 60 Minuten oder eines versäumten Zuganschlusses eine Übernachtung oder ein anderer Verkehrsdienst notwendig, so ist im Vorort- und Regionalverkehr die Höhe einer Entschädigung mit EUR 65,00 für eine erforderliche Taxibenützung und mit EUR 100,00 für eine erforderliche Übernachtung begrenzt. Personen mit Behinderung und/oder eingeschränkter Mobilität werden die notwendigen Kosten ersetzt.

### Haftung, Vorschuss, Verjährung

Die Bestimmungen betreffend Haftung bei Zugausfall, Verspätung, Anschlussversäumnis, Tötung oder Verletzung des Fahrgastes, für Handgepäck, Fahrräder oder lebende Tiere sowie Vorschusszahlungen bei Tötung oder Verletzung und des Fahrgastes und Verjährung der Ansprüche sind in den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der GKB (PT/GKB) enthalten.

### Rechtsgrundlagen

Die Fahrgastrechte gründen sich auf die Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV), der Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz (EisbBFG), das Eisenbahngesetz (EisbG) und das Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz (EKHG) jeweils in der geltenden Fassung.

Weitere Information zum Thema Fahrgastrechte unter [www.gkb.at](http://www.gkb.at).

### GKB Eisenbahn-Personenverkehr

Köflacher Gasse 35-41, 8020 Graz

8020 Graz

Tel. 0316/5987-300

Anfragen und Anträge zu Fahrgastrechten: [fahrgastrechte@gkb.at](mailto:fahrgastrechte@gkb.at)

Anregungen und Kritik: [beschwerden@gkb.at](mailto:beschwerden@gkb.at)

Eingereichte Anträge werden innerhalb eines Monats beantwortet. Arbeitssprache: deutsch

An die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, der unabhängigen Regulierungsbehörde im Schienenverkehr, können sich Fahrgäste wenden, die mit der Entscheidung des Eisenbahnunternehmens im Beschwerdeverfahren nicht einverstanden sind. Genauere Informationen unter

### Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Fachbereich Bahn

Linke Wienzeile 4/1/6

z.H. Schlichtungsstelle

1060 Wien

[www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)

Tel.: +43 1 5050707 - 710 (Fax: +43 1 5050707 180)