

www.passagier.at



Ihr Recht. Unser Auftrag.





* Die rechtlichen Grundlagen sind die Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 und das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastretegesetz.



www.passagier.at

Ihr Recht. Unser Auftrag.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) verhilft Reisenden im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht.

Das Service der apf ist für Sie kostenlos und provisionsfrei. Das bedeutet, Sie erhalten immer den vollständigen Entschädigungsbetrag zurück.

Im Bahnverkehr* können wir Ihnen u. a. helfen bei:

- Rückerstattung von Tickets
- Verspätungen / Entschädigungen
- Problemen bei der Buchung
(z. B. falsche Buchung, falscher Preis)
- mangelnder Hilfeleistung hinsichtlich Hotelübernachtung und Transfer
- mangelnder Hilfeleistung für Menschen mit Behinderung
- Strafzahlungen / Inkassogebühren
- mangelnder Qualität der Leistungen
- beschädigtes / verlorenes Gepäck

Voraussetzung, damit die apf tätig werden kann ist, dass Sie ein Problem mit einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Bahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund haben.

So kommen Sie zu Ihrem Recht:

- Wenden Sie sich zuerst an das Unternehmen mit dem das Problem besteht und reichen Sie eine Beschwerde ein.
- Sollte das Unternehmen nicht oder nicht zufriedenstellend innerhalb von einem Monat antworten, sorgt die apf für Ihr Recht. Eine Beschwerde ist schriftlich einzubringen. Damit alle notwendigen Unterlagen vorliegen und wir Ihre Beschwerde rasch bearbeiten können, verwenden Sie bitte das Beschwerdeformular auf der Homepage der apf unter: www.passagier.at
- Auskünfte sind auch telefonisch unter +43 1 50 50 707 710 möglich.
- Sollte die Kontaktaufnahme per Beschwerdeformular für Sie nicht möglich sein, können Sie Ihre Beschwerde auch per Post an die apf übermitteln:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

z. H. Bahnverkehr

Linke Wienzeile 4 / 1 / 6

1060 Wien



Zug verspätet, versäumt oder ausgefallen – Ihre Rechte

Hat Ihr Zug mehr als 60 Minuten Verspätung, versäumen Sie aufgrund einer Zugverspätung Ihren Anschlusszug oder fällt Ihr Zug aus, haben Sie das Recht

- auf die Weiterfahrt zu verzichten, den Ticketpreis ganz oder anteilig erstattet zu bekommen und kostenlos zum Ausgangsort befördert zu werden, wenn die Reise sinnlos geworden ist oder
- die Reise auf einen späteren Zeitpunkt und / oder auf eine andere Strecke zu verschieben.

Gut zu wissen ...

- Die Entschädigung erhalten Sie immer von dem Unternehmen bei dem Sie die Fahrkarte gekauft haben.
- Bahnunternehmen sind verpflichtet vollständige Anträge auf Verspätungsentschädigung innerhalb von vier Wochen zu bearbeiten und die Entschädigung auszubezahlen.
- Die Entschädigung ist auf Wunsch in bar auszubezahlen oder auf Ihr Konto zu überweisen. Einen Gutschein können Sie alternativ annehmen, müssen Sie aber nicht.
- Entschädigungsbeträge unter vier Euro müssen nicht ausbezahlt werden.

Verspätungsentschädigung

Je nachdem, ob Sie eine Einzel-, Wochen-, Monats- oder Jahreskarte besitzen, haben Sie bestimmte Rechte bei Zugverspätung bzw. wenn Sie aufgrund einer Verspätung Ihren Anschlusszug versäumen.

1. Verbund-Jahreskarten

- Besitzen Sie eine Jahreskarte haben Sie im Fall von vermehrten Zugverspätungen bzw. -ausfällen (Stadtverkehr ist ausgenommen) Anspruch auf Entschädigung. Im Regionalverkehr (z. B. REX, R, S-Bahn) gilt ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent.
- Die ÖBB-Infrastruktur wertet Züge bis zu maximal 5 Minuten 29 Sekunden Verspätung als pünktlich. Ungeplante Zugausfälle gelten als Verspätung, wenn kein Schienenersatzverkehr zur Verfügung gestellt wird.
- Die WESTbahn, die nur im Fernverkehr tätig ist, darf ihren Pünktlichkeitsgrad selbst festlegen. Derzeit sind das 90,01 Prozent.
- Bahnunternehmen sind verpflichtet die monatlich tatsächlich erreichte Pünktlichkeit unentgeltlich auf ihren Websites zu veröffentlichen, damit Sie Ihren Entschädigungsanspruch prüfen können.



Gut zu wissen ...

Bei der ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV) haben Sie nur Anspruch auf Entschädigung, wenn Sie sich im Vorhinein im Internet oder an einer Personenkasse anmelden. Bei Anspruch einer etwaigen Entschädigung erfolgt die Auszahlung automatisch (je nach Ihren Angaben mittels Überweisung auf Ihr Konto bzw. durch Barauszahlung).

Verkehrsverbände bieten bei Verlängerung bzw. Neuanschaffung einer Jahreskarte die Anmeldung zur Entschädigung an. Der Datenübermittlung an das Bahnunternehmen müssen Sie gegebenenfalls ausdrücklich zustimmen.

2. Wochen- und Monatskarten bzw. Österreichcard

- Für Wochen- und Monatskarten können die Unternehmen die Entschädigungsmodalitäten selbst festlegen. Alle Informationen dazu finden Sie auf den Websites der Bahnunternehmen.
- ÖBB-Wochen- und Monatskarten: Die ÖBB-PV entschädigt pro Zug ab 20 Minuten Verspätung mit 1,50 Euro (Mindestauszahlungsbetrag sind vier Euro).
- Mit einer ÖBB-Österreichcard erhalten Sie ab drei Verspätungen à 30* Minuten 20 Euro für die 2. Klasse und 30 Euro für die 1. Klasse (maximal werden jedoch 10 Prozent des Kaufpreises ausbezahlt).

3. Einzeltickets

- Ist Ihr Zug mehr als 60 Minuten verspätet, haben Sie Anspruch auf Entschädigung, außer, wenn Sie z. B. beim Ticketkauf über die Verspätung informiert wurden.
- Bei mehr als 60 Minuten Verspätung erhalten Sie 25 Prozent, ab 120 Minuten 50 Prozent des Ticketpreises zurück. Das gilt auch für Pkw-, Gepäcks- und Fahrrad-Tickets.
- Entschädigt wird derzeit nur bei Verspätungen von Fernverkehrszügen (z. B. IC, EC, rj, EN, WB).
- Bei der ÖBB-PV können Sie dem Entschädigungsantrag auch Kopien der Tickets beilegen. Sie müssen aber die Übereinstimmung der Kopie mit dem Original an einer Personenkasse bestätigen lassen.

Bei Zugverspätung haben Fahrgäste
einen rechtlichen Anspruch
auf Entschädigung.



Rückerstattung von Tickets

- Einzeltickets können vor dem ersten Geltungstag zurückgegeben werden, Zeitkarten und Gruppentickets auch innerhalb der Geltungsdauer.
- Die Rückerstattung von Tickets, die über bestimmte Vertriebswege (z. B. online) gekauft werden, kann an besondere Bedingungen geknüpft sein.
- Das Unternehmen kann eine angemessene Bearbeitungsgebühr verlangen, wenn der Grund des nicht erfolgten Reiseantritts bei den Reisenden liegt.
- Erstattungsbeträge unter vier Euro müssen nicht ausbezahlt werden.
- Die Auszahlung muss innerhalb von zwei Monaten nach Einreichung des Antrags erfolgen.

Gut zu wissen ...

Die wichtigsten Informationen zu den Tarifbestimmungen erhalten Sie auf den Websites der Unternehmen, auf Bahnhöfen und in den Zügen.

Rechte von Menschen mit Behinderung

- Bahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sind an mit Personal ausgestatteten Bahnhöfen und in Zügen verpflichtet kostenlose Hilfeleistung anzubieten.
 - Grundsätzlich gilt: Anmeldung bis spätestens 48 Stunden vor Abfahrt.
 - Auch wenn keine Anmeldung erfolgt, sind die Unternehmen verpflichtet bestmögliche Unterstützung zu leisten.
 - ÖBB-PV: Anmeldung für Inlandsfahrten bis spätestens 24 Stunden zuvor.
- Die Unternehmen haben Informationen über die Zugänglichkeit der Züge und Bahnhöfe bereitzustellen.
- Bei Verlust oder Beschädigung der Mobilitätshilfen haftet das Bahnunternehmen.

Die apf vermittelt in rund 95 Prozent der Verfahren im Bahnverkehr positiv zwischen den Fahrgästen und den Unternehmen.



Gut zu wissen ...

Ihre Pflichten als Fahrgast

- Das Ticket ist bis zum Verlassen des Bahnsteigs aufzuheben. Als Begleitperson dürfen Sie Reisende auch ohne ein Ticket zum Bahnsteig begleiten.
- Bei Ticketkontrollen sind Sie verpflichtet Ihr Ticket bzw. wenn Sie ohne gültiges Ticket reisen, einen Ausweis vorzuweisen.

Pflichten der Unternehmen

- Das Personal der Unternehmen hat sich Ihnen gegenüber auf Verlangen auszuweisen.
- Das Einbehalten von Tickets oder Ausweisen ist Ihnen zu bestätigen.
- Erhalten Sie eine Strafe, z. B. aufgrund eines vergessenen Tickets, sind die Unternehmen verpflichtet, zumindest einmal zu mahnen und zeitgerechte, begründete Einsprüche von Ihrer Seite zu beantworten. Erst danach darf ein Inkassounternehmen eingeschaltet werden.
- Das Unternehmen ist verpflichtet die Höhe der Strafe auf maximal 10 Prozent zu verringern, wenn Sie nachträglich ein gültiges Ticket nachweisen können.





Beschwerdeabteilungen der Bahnunternehmen

City Air Terminal BetriebsgmbH (CAT)

T: +43 (0) 1 25250, info@cityairporttrain.com

www.cityairporttrain.com

DB Regio, Kundendialog Bayern

T: +49 (0) 89 2035 5000

www.bahn.de/regional/view/regionen/bayern/info/ran_kontakt.shtml (Kontaktformular)

Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

T: +43 (0) 316 5987 300, beschwerde@gkb.at

www.gkb.at (Kontaktformular)

Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)

T: +43 (0) 2687 62224 162, ombudsdienst@raaberbahn.at

www.raaberbahn.at

Meridian, Bayerische Oberlandbahn GmbH

T: +49 (0) 8024 99 71 71, auskunft@der-meridian.de

www.der-meridian.de (Kontaktformular)

Montafonerbahn AG

T: +43 (0) 5556 9000, info@montafonerbahn.at

www.montafonerbahn.at

ÖBB-Personenverkehr AG

T: +43 (0) 5 1717, kundenservice@pv.oebb.at

www.oebb.at (Kontaktformular)

Salzburger Lokalbahn

T: +43 (0) 662 4480 1500, kundenservice.verkehr@salzburg-ag.at

www.salzburg-ag.at/verkehr

Steiermärkische Landesbahnen

T: +43 (0) 316 812581 39, beschwerde@stlb.at

www.stlb.at (Kontaktformular)

Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.

T: +43 (0) 7612 795 2001, service@stern-verkehr.at

www.stern-verkehr.at

WESTbahn Management GmbH

T: +43 (0) 1 899 00, meinenachricht@westbahn.at
www.westbahn.at (Kontaktformular)

Wiener Lokalbahnen AG

T: +43 (0) 1 90444, kundenservice@wlb.at
www.wlb.at

ÖBB-Infrastruktur AG

T: +43 (0) 5 1717, infra.kundenservice@oebb.at
www.oebb.at/infrastruktur

Beschwerdeabteilungen der Verkehrsverbände

Verkehrsverbund Kärnten

T: +43 (0) 463 546 18 21, sekretariat@vkgmbh.at
www.kaerntner-linien.at

Verkehrsverbund Oberösterreich

T: +43 (0) 732 66 10 10 66, kundencenter@ooevv.at
www.ooevv.at (Kontaktformular)

Verkehrsverbund Ost-Region

T: +43 (0) 810 222 324, kundenservice@vor.at
www.vor.at (Kontaktformular)

Verkehrsverbund Salzburg

T: +43 (0) 662 632 900, office@salzburg-verkehr.at
www.salzburg-verkehr.at (Kontaktformular)

Verkehrsverbund Steiermark

T: +43 (0) 50 678910, feedback@verbundlinie.at
www.verbundlinie.at (Kontaktformular)

Verkehrsverbund Tirol

T: +43 (0) 512 56 16 16, info@vvt.at
www.vvt.at (Kontaktformular)

Verkehrsverbund Vorarlberg

T: +43 (0) 5522 83951, info@vmobil.at
www.vmobil.at (Kontaktformular)



Impressum: Eigentümer, Herausgeber und Redaktion: **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte**. Eine Abteilung der Schienen-Control GmbH. www.passagier.at
Fotos: Shutterstock (M. Apostolovic), Getty Images. | Stand: Mai 2017



www.passagier.at

bm **v** **t**

Bundesministerium
für Verkehr,
Innovation und Technologie

apf

Agentur für Passagier-
und Fahrgastrechte




staatlich geprüfte
verbraucherschlichtungsstelle