

Information zu Ihren Fahrgastrechten

Fahrgäste im Eisenbahnverkehr verfügen über eine Reihe grundlegender Rechte, welche hier jedoch aufgrund des Umfangs der Rechtsvorschriften nur **informativ** und **auszugsweise** dargestellt werden können. Nähere Informationen und die Beförderungsbedingungen erhalten Sie in den Verkaufsstellen bzw. finden Sie auf den Websites der befördernden Eisenbahnunternehmen oder Verkehrsverbände.

1. Beförderungsvertrag, Informationen und Fahrkarten

a. Der Fahrgast muss folgende Informationen erhalten:

Informationen vor Fahrtantritt auf Anfrage: Allgemeine Vertragsbedingungen, Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrtzeit und zu den günstigsten Fahrpreisen, Zugänglichkeit und Zugangsbedingungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität und für Fahrgäste, die Fahrräder mitführen, Verfügbarkeit von Sitzen (soweit verfügbar) und Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten. Fahrkartenverkäufer, die für eigene Rechnung Beförderungsverträge anbieten, haben diese Informationen zu erteilen, soweit diese verfügbar sind.

Informationen während der Fahrt: Dienstleistungen im Zug, nächster Haltebahnhof, Verspätungen, wesentliche Anschlusszüge, Sicherheit.

Informationen nach der Fahrt: Verfahren und Meldestellen bei Gepäckverlust und Beschwerdeverfahren.

b. Fahrkarten sind dem Fahrgast zumindest an folgenden Verkaufsstellen anzubieten:

- Fahrkartenschalter/Fahrkartenautomaten oder per Telefon, Internet oder jede andere in breitem Umfang verfügbare Informationstechnik oder in ausgewählten Zügen.

Die Eisenbahnunternehmen können aus bestimmten Gründen Einschränkungen bei den Verkaufsstellen vornehmen.

2. Haftung von befördernden Eisenbahnunternehmen

a. bei Tötung oder Verletzung des Reisenden

Das befördernde Eisenbahnunternehmen haftet bei Tod oder Beeinträchtigungen der (körperlichen oder seelischen) Gesundheit eines Fahrgasts, wenn sich der dazu führende Unfall während des Aufenthalts des Fahrgasts im Zug oder beim Ein- oder Aussteigen ereignete. Der Fahrgast hat nach einem Unfall innerhalb von 15 Tagen ab Feststehen der schadenersatzberechtigten Person Anspruch auf eine Vorauszahlung zur Deckung der unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse.

b. bei Verlust oder Beschädigung von aufgegebenem Gepäck oder mitgeführtem Handgepäck

Das befördernde Eisenbahnunternehmen haftet im Falle einer Tötung oder Verletzung des Reisenden für den Gesamt- oder Teilverlust oder die Beschädigung der Gegenstände, die der Fahrgast bei sich trägt. Das befördernde Eisenbahnunternehmen haftet für Verlust, Beschädigung oder verspäteter Auslieferung von aufgegebenem Gepäck.

c. Verschiedene nacheinander benutzte befördernde Eisenbahnunternehmen

Bei grenzüberschreitenden Fahrten mit verschiedenen nacheinander benutzten befördernden Eisenbahnunternehmen kann der Fahrgast seine Ansprüche bei einem Unternehmen seiner Wahl geltend machen.

3. Haftung und sonstige Leistungen bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen und Zugausfällen

Das befördernde Eisenbahnunternehmen leistet für jene angemessenen Kosten Schadenersatz, die in Zusammenhang mit der Übernachtung und der Benachrichtigung von wartenden Personen entstehen, wenn die Reise wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des Anschlusses nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann, sofern dies nicht durch Verschulden des Reisenden verursacht wurde.

a. Hilfeleistung

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten bei der Abfahrt oder der Ankunft haben die Fahrgäste Anspruch auf:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit nach Verfügbarkeit;
- Unterbringung in Fällen, in denen eine oder mehrere Übernachtungen notwendig sind;
- die Beförderung vom Zug zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes falls der Zug auf der Strecke blockiert ist.
- Organisation eines alternativen Beförderungsdienstes, falls keine Möglichkeit besteht die Fahrt überhaupt fortzusetzen.

b. Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung

Bei einer voraussichtlich mehr als 60 Minuten verspäteten Ankunft am Zielort ist den Fahrgästen die Wahl zu bieten zwischen

- dem Nichtantritt der Fahrt und Erstattung (Rückzahlung) des vollen Fahrpreises unter den Bedingungen, zu denen er entrichtet wurde, und gegebenenfalls einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt bei nächster Gelegenheit;
- der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort zum nächstmöglichen Zeitpunkt oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgasts.

In allen anderen Fällen finden Sie die Bedingungen für die Erstattung (Rückzahlung) des Fahrpreises in den jeweils gültigen Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen.

c. Fahrpreisschädigung für Einzelfahrkarten im Fernverkehr

Bei Verspätungen oder Zugausfällen für die keine Fahrpreiserstattung erfolgt ist, kann der Fahrgast eine Entschädigung verlangen, die vom Eisenbahnunternehmen innerhalb eines Monats ab Antragsstellung ausgezahlt werden muss und folgendermaßen berechnet wird:

- 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;
- 50 % des Fahrpreises ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Die Auszahlung erfolgt in Form von Gutscheinen oder (auf Verlangen des Fahrgasts) als Geldbetrag.

Jedenfalls kein Anspruch auf Fahrpreisschädigung für Einzelfahrkarten besteht:

- wenn die Verspätung außerhalb der EU entstanden ist;
- in Zügen des Nah- und Regionalverkehrs (z. B. S-Bahn, R, REX)

- wenn der Entschädigungsbetrag unter dem Mindestbetrag (maximal 4 €) liegt;
- wenn der Fahrgast bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde oder wenn bei Ankunft am Zielort eine Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten beträgt.

d. Fahrpreisschädigung für Wochen- und Monatskarten

Die genauen Entschädigungsregelungen bei Zugsverspätungen entnehmen Sie bitte den Beförderungsbedingungen des betreffenden Eisenbahnunternehmens.

e. Fahrpreisschädigung für Jahreskarten

Für Verkehrsverbund-Jahreskartenbesitzer gibt es einen Anspruch auf Entschädigung von mindestens 10 % des auf die Eisenbahnverbindung entfallenden Monatsanteiles des Fahrpreises, wenn im jeweiligen Monat der Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 % im Nah- und Regionalverkehr nicht erreicht wird. Die Abrechnung bzw. Auszahlung erfolgt einmalig und erst zum Ende der Gültigkeitsdauer, sie ist im Wege des Verkehrsverbundes zu beantragen. Die genauen Details entnehmen sie bitte den Beförderungsbedingungen des befördernden Verkehrsverbundes/Eisenbahnunternehmens.

Für Eisenbahnunternehmen-Jahreskartenbesitzer gibt es bei Nichterreichen des bekanntgegebenen Pünktlichkeitsgrades ebenfalls eine Entschädigung von mindestens 10 % des Monatsanteiles des Fahrpreises. Die genauen Details entnehmen sie bitte den Beförderungsbedingungen des befördernden Eisenbahnunternehmens.

f. Erstattung

Einzelfahrkarten können grundsätzlich vor dem ersten Geltungstag zurückgegeben werden, Zeitkarten auch während der Geltungsdauer. Der Antrag ist binnen 6 Monaten zu stellen. Für die Rücknahme kann das Eisenbahnunternehmen eine Bearbeitungsgebühr verlangen, ausgenommen wenn das Eisenbahnunternehmen die Nichtausnutzung (ganz oder teilweise) des Fahrausweises verschuldet hat. Die genauen Details entnehmen sie bitte den Beförderungsbedingungen des fahrkartenausstellenden Eisenbahnunternehmens/Verkehrsverbundes.

4. Verjährung der Ansprüche

Ansprüche auf Schadenersatz aufgrund der Haftung des befördernden Eisenbahnunternehmens bei Tod oder Verletzung des Fahrgasts verjähren

- im Fall des Fahrgasts drei Jahre nach dem Unfall;
- im Fall anderer Berechtigter drei Jahre nach dem Tod des Fahrgasts, spätestens jedoch fünf Jahre ab dem Tag des Unfalls;
- andere Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren in den meisten Fällen ein Jahr nach dem Tag des Unfalls.

5. Keine Haftung des befördernden Eisenbahnunternehmens

Das befördernde Eisenbahnunternehmen ist unter anderem dann von der Haftung befreit, wenn es nachweist, dass der Schaden durch einen Dritten oder vom Fahrgast selbst verursacht wurde. Dies gilt auch im Fall des Todes oder der Verletzung eines Fahrgasts. Eventuell bestehen ergänzende gesetzliche oder vertragliche Haftungsbeschränkungen.

6. Personen mit eingeschränkter Mobilität

Personen mit eingeschränkter Mobilität haben folgende Rechte:

- Anspruch auf einen nicht diskriminierenden Zugang zur Beförderung und auf Fahrkarten und Reservierungen ohne Aufpreis;
- auf Anfrage muss über die Zugänglichkeit der Eisenbahnverkehrsdienste und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen informiert werden;
- Eisenbahnunternehmen und Bahnhöfsbetreiber sorgen dafür, dass Züge und andere Einrichtungen soweit möglich zugänglich sind;
- befördernde Eisenbahnunternehmen und Bahnhöfsbetreiber müssen dafür sorgen, dass sie sowohl an Bord der Züge als auch in den Bahnhöfen kostenlose Hilfeleistung erhalten. Voraussetzung für diese Hilfeleistung ist, dass der Fahrgast sich an bestimmte Vorschriften hält (etwa Meldung 48 Stunden vor Abfahrt);
- Anspruch auf eine Entschädigung, wenn das befördernde Eisenbahnunternehmen für den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen verantwortlich ist.

Nähere Informationen erhalten Sie beim **ÖBB Kund:innenservice täglich 06:00–21:00 Uhr unter Tel. +43 (0)5 1717**.

7. Persönliche Sicherheit der Fahrgäste

Befördernde Eisenbahnunternehmen und Bahnhöfsbetreiber müssen in Abstimmung mit den staatlichen Stellen geeignete Maßnahmen ergreifen, um die persönliche Sicherheit der Fahrgäste in den Zügen und in den Bahnhöfen zu gewährleisten. Bei Sicherheitsproblemen wenden Sie sich bitte an **ÖBB-Operative Services unter Tel. +43 (0)5 1778 851 17417**.

8. Beschwerden und Durchsetzung

a. Beschwerdestellen der Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbände

Bei Beschwerden wenden Sie sich bitte unmittelbar an die Beschwerdestelle Ihres befördernden Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes. Die entsprechenden Kontaktdaten erhalten Sie bei den Verkaufsstellen. Grundsätzlich haben befördernde Eisenbahnunternehmen/Verkehrsverbände ein Monat zur Beantwortung Ihrer Beschwerde Zeit, in begründeten Fällen höchstens drei Monate.

b. Unabhängige staatliche Schlichtungsstelle

An die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) können sich Fahrgäste wenden, die mit der Entscheidung des befördernden Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes im Beschwerdeverfahren nicht einverstanden sind. Genauere Informationen bzw. ein eigenes Beschwerdeformular finden Sie auf der Website **www.passagier.at**

**Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien**