

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 Unternehmen**.

1. Informationspflichten der Bahnunternehmen/Ticketverkäufer

Vor Fahrtantritt, z. B.:

- Allgemeine Vertragsbedingungen
- Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrzeit und für alle verfügbaren Fahrpreise unter Hervorhebung der Fahrt zum günstigsten Fahrpreis;
- Zugänglichkeit und Zugangsbedingungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität;
- Verfahren zur Meldung von Gepäckverlust;
- Störungen oder Verspätungen;
- Beschwerdeverfahren.

Während der Fahrt, z. B.:

- Dienstleistungen im Zug und Bordeinrichtungen, einschließlich WLAN;
- Wichtigste Anschlussverbindungen und nächster Haltebahnhof;
- Störungen oder Verspätungen.

Bei Störungen müssen die Bahnunternehmen, Ticketverkäufer und Verkehrsverbünde z. B. mittels E-Mail oder SMS informieren, wenn ihnen die Kontaktdaten der Reisenden vorliegen.

2. Haftung von befördernden Bahnunternehmen

bei Tötung oder Körperverletzung des Reisenden

Das befördernde Bahnunternehmen haftet bei Tod oder Körperverletzung eines Fahrgasts, wenn sich der dazu führende Unfall während des Aufenthalts des Fahrgasts im Zug oder beim Ein- oder Aussteigen ereignete.

bei Verlust, Diebstahl oder Beschädigung von (Hand)gepäck

Das befördernde Bahnunternehmen haftet in bestimmten Fällen für Verlust, Beschädigung oder verspäteter Auslieferung.

3. Fahrgastrechte bei Verspätungen und Zugausfällen

Erstattung oder Fortsetzung der Fahrt

Wenn eine Verspätung am Zielort ab 60 Minuten absehbar ist, muss das Bahnunternehmen dem Fahrgast folgende Möglichkeiten anbieten:

- **Rücktritt von der Reise und Erstattung des Tickets:** bei Nichtantritt der Fahrt, gegebenenfalls inklusiver kostenloser Rückfahrt, wenn die Reise durch die Verspätung sinnlos geworden ist;
- **Fortsetzung der Fahrt:** Weiterreise auf der gleichen oder einer anderen Strecke ohne zusätzliche Kosten unter vergleichbaren Bedingungen bis zum Zielort zum nächstmöglichen oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgasts.

Dazu wird gegebenenfalls die Geltungsdauer des Tickets verlängert oder die Zugbindung aufgehoben, dies gilt auch bei einer Zugräumung aufgrund einer Überfüllung des Zuges.

Verpflegung/alternative Beförderung/Unterbringung

Bei einer Verspätung ab 60 Minuten haben die Fahrgäste u.a. Anspruch auf:

- **Verpflegung** (Mahlzeiten/Erfrischungen): nach Verfügbarkeit vor Ort;
- Organisation eines **alternativen Beförderungsdienstes**: z. B. Zug, Bus, Taxi;
- **Unterbringung/Hotel**: z. B. falls Fahrt nicht mehr am selben Tag fortgesetzt werden kann.

Höchstgrenzen im Nah- und Regionalverkehr:

- Maximal 100 Euro pro Person für eine Hotelübernachtung;
- Maximal 65 Euro pro Person für eine Taxifahrt.

4. Verspätungsentschädigung

für Einzelticket

Bei Verspätungen oder Zugausfällen, für die keine Fahrpreiserstattung erfolgt ist, hat der Fahrgast Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung:

- **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 durch das Bahnunternehmen.

Kein Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung besteht u. a.:

- **in Zügen des Nah- und Regionalverkehrs**, z. B. bei folgenden ÖBB-Zügen: S-Bahn (S), Regional Express (REX), cityjet express (CJX), z. B. bei allen Zügen folgender Bahnunternehmen: CAT, DB Regio, GKB, MBS, Raaberbahn, SLB, STB, StH, WLB;
- ggf. bei einem Entschädigungsbetrag unter dem **Mindestbetrag** (maximal 4 €);
- bei **Information über die Verspätung/den Zugausfall** vor dem Ticketkauf;
- bei **außergewöhnlichen und nicht vermeidbaren Umständen** (z. B. extreme Witterungsbedingungen, große Naturkatastrophen).

für Monatsticket

Es gelten für Monatstickets die Bestimmungen für Jahreskarten, eine Verspätungsentschädigung muss aber vom Fahrgast beim jeweiligen Bahnunternehmen beantragt werden.

für Jahreskarte

Verspätungsentschädigung für Jahreskartenbesitzer (z. B. eines Klimatickets):

- der gesetzlich normierte **Pünktlichkeitsgrad** wird in zumindest einem Monat unterschritten;
- die Entschädigung beträgt (zumindest) **10 % des anteiligen monatlichen Fahrpreises**, welcher auf das Bahnunternehmen entfällt;
- die **Auszahlung** erfolgt durch das Bahnunternehmen nach Ende der Gültigkeitsdauer.

5. Ticketerstattung

Auf Wunsch des Fahrgasts können

- **Einzeltickets und Reservierungen** grundsätzlich vor dem ersten Geltungstag;
- **Zeitkarten** auch während der Geltungsdauer

zurückgegeben und erstattet werden. Für die Erstattung kann das Unternehmen eine Gebühr verlangen. Beachten Sie etwaige Fristen des Unternehmens.

6. Kontrollen/Strafen/Gebühren

Bei einer Fahrt ohne oder ohne gültiges Ticket oder z. B. bei einer Verschmutzung kann das Unternehmen eine Strafe/Gebühr ausstellen/verlangen und diese auch eintreiben lassen.

Fahrgäste haben u.a. folgende Rechte und Pflichten:

- Bei einer Kontrolle ist auf Verlangen das **Ticket vorzuweisen/auszuhändigen**;
- Fahrgast und Kontrollpersonal müssen sich – auf Verlangen – ausweisen;
- **Einspruch** gegen die Strafe/Gebühr binnen einem Monat nach Ausstellung;
- **Eintreibungsmaßnahmen** (z. B. Inkasso) erst nach Beantwortung eines schriftlichen Einspruchs zulässig;
- **Reduktion der Strafe** um mindestens 90 %, z. B. bei Nachweis eines personalisierten Tickets.

7. Beförderungsausschluss

Fahrgäste können bei unerwünschtem Verhalten, z. B.

- wenn die **Anordnungen des Bahnpersonals** nicht beachtet werden;
- bei **tätlichen Angriffen** gegenüber Mitreisenden/Bahnpersonal

von einer Beförderung für **max. 6 Monate oder dauerhaft** (z. B. bei einem rechtskräftigen Straferkenntnis) **ausgeschlossen** werden. Betroffene Fahrgäste haben u.a. folgende Rechte:

- **schriftliche Bestätigung** des Ausschlusses;
- **Recht auf Beschwerde** gegen den Ausschluss bei der apf.

8. Personen mit eingeschränkter Mobilität

Personen mit eingeschränkter Mobilität haben u.a. folgende Rechte:

- Anspruch auf Tickets und Reservierungen **ohne Aufpreis**;
- **Hilfeleistung** z. B. beim Ein-, Aus- und Umsteigen bei (rechtzeitiger) Anmeldung;
- ggf. Entschädigung für den Verlust oder die Beschädigung von **Mobilitätshilfen**.

Anmeldung der Hilfeleistung für Personen mit eingeschränkter Mobilität bei der ÖBB-Personenverkehr:

ÖBB-Mobilitätsservice: Tel. +43 (0)5 1717 5

9. Persönliche Sicherheit der Fahrgäste

Die Unternehmen müssen geeignete Maßnahmen ergreifen, um die persönliche Sicherheit der Fahrgäste in den Zügen und in den Bahnhöfen zu gewährleisten.

Kontakt bei Sicherheitsproblemen auf Bahnhöfen der ÖBB-Infrastruktur:

ÖBB-Operative Services: Tel. +43 (0)5 1778 851 17417

10. Fristen

- **Beschwerde des Fahrgasts:** binnen drei Monaten nach dem Vorfall;
- **Antwort des Unternehmens:** grundsätzlich innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde;
- **Verspätungsentschädigung/Ticketerstattung:** ein Monat/30 Tage für Zahlung/Zahlungsanweisung nach vollständiger Antragstellung.

11. Verjährung der Ansprüche

Nach einer Verjährung können Ansprüche nicht mehr vor Gericht eingeklagt werden:

- **bei Tod oder Verletzung des Fahrgasts** verjähren Ansprüche je nach Anspruchsberechtigten zwischen drei und maximal fünf Jahren nach dem Unfall;
- die meisten **andere Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag** (z. B. Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung von Sachen, Verspätungsentschädigung, Ticketerstattung) verjähren nach einem Jahr.

12. Beschwerdestellen und Schlichtungsstelle

Beschwerdestellen/Kundenservice der Unternehmen

Eine Beschwerde ist immer zuerst beim Unternehmen einzureichen.

ÖBB-Personenverkehr: Tel. +43 (0)5 1717, www.oebb.at
WESTbahn: Tel. +43 1 899 00, www.westbahn.at

Die **Kontaktdaten** vieler Unternehmen im Verkehrsbereich finden Sie unter **www.passagier.at**.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Wenn Sie mit der Entscheidung des Unternehmens nicht einverstanden sind, können Sie sich an die apf, die **unabhängige staatliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte**, wenden.

Nutzen Sie hierfür primär das **Schlichtungsformular** auf **www.passagier.at**. Nur wenn online nicht möglich, können Sie die Unterlagen per Post senden.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)
Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien
www.passagier.at