

apf

Agentur für Passagier-
und Fahrgastrechte



www.passagier.at



*Ihr Recht.
Unser Auftrag.*



*Wir sorgen
für Ihr Recht.*

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist ein Service des Verkehrsministeriums für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr.

Einfach, kostenlos und provisionsfrei – Aufgabe der apf ist es, Passagieren und Fahrgästen im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht zu verhelfen.

- ✓ **Anschlusszug verpasst?**
- ✓ **Mehr als 60 Minuten Verspätung?**
- ✓ **Ticket storniert, aber Geld nicht rückerstattet bekommen?**

Für Ihre angemessene Entschädigung wenden Sie sich zuerst schriftlich an das Bahnunternehmen oder den Verkehrsverbund. Im Streitfall, oder wenn Sie innerhalb von einem Monat keine Antwort erhalten, sorgt die apf für Ihr Recht und eine rasche Lösung.

Haben Sie ein Ticket oder Problem von/mit einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Bahnunternehmen/Verkehrsverbund, dann können wir Sie z. B. in folgenden Fällen unterstützen:

- ✓ **Verspätungen/Fahrpreisschädigungen**
- ✓ **Hilfeleistungen (z. B. Unterkunft, Transport) und Information bei Verspätungen sowie für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität**
- ✓ **Strafzahlungen/Inkassogebühren**
- ✓ **Erstattung von (ungenutzten) Tickets**
- ✓ **beschädigtes/verlorenes Gepäck**
- ✓ **mangelnde Qualität der Leistungen (z. B. Wagenmaterial)**
- ✓ **Probleme im Zusammenhang mit der Buchung (z. B. falsche Buchung, falscher Preis)**
- ✓ **Umgang mit Beschwerden (z. B. Beschwerdebeantwortung, Fristen)**

Eine Beschwerde ist schriftlich bei der apf einzubringen. Damit alle notwendigen Unterlagen vorliegen und wir Ihre Beschwerde rasch bearbeiten können, haben wir für Sie unter www.passagier.at ein Beschwerdeformular eingerichtet.



*Ihre Rechte
im Überblick.*

Auszahlung von Fahrpreiseschädigungen

- ✓ Je nachdem, ob Sie eine Einzel-, Wochen-, Monats- oder Jahreskarte besitzen, haben Sie bestimmte Rechte im Fall einer Verspätung, eines Zugausfalls oder eines versäumten Anschlusszuges.
- ✓ Bahnunternehmen sind verpflichtet vollständige Anträge auf Verspätungsschädigung innerhalb eines Monats zu bearbeiten und die Entschädigungssumme auszubezahlen.
- ✓ Entschädigungsbeträge unter vier Euro können von den Unternehmen ausgeschlossen werden, das heißt, solche Kleinbeträge müssen nicht ausbezahlt werden.

Fahrpreiseschädigungen bei Jahreskarten

- ✓ Als Besitzerin bzw. Besitzer einer Jahreskarte haben Sie im Fall von vermehrten Zugverspätungen bzw. Zugausfällen (Stadtverkehr ist ausgenommen) Anspruch auf Entschädigung. Im Regionalverkehr (z. B. REX, R, S-Bahn) gilt ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent. Die WESTbahn, die nur im Fernverkehr tätig ist, darf ihren Pünktlichkeitsgrad, derzeit sind das 90 Prozent, auf Basis des Gesetzes selbst festlegen.
- ✓ Bahnunternehmen sind verpflichtet die monatlich tatsächlich erreichte Pünktlichkeit unentgeltlich auf ihren Websites zu veröffentlichen, sodass Sie Ihren Entschädigungsanspruch überprüfen können.
- ✓ Bahnunternehmen werten Züge bis zu maximal fünf Minuten Verspätung als pünktlich. Ausgefallene Züge gelten als verspätet, wenn Ihnen kein Schienenersatzverkehr zur Verfügung gestellt wird.
- ✓ Bei der ÖBB-Personenverkehr haben Sie nur Anspruch auf Entschädigung, wenn Sie sich im Vorhinein (sobald Sie die Jahreskarte erhalten) 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).

Hinweis: Verkehrsverbände bieten Ihren Kundinnen und Kunden bei Verlängerung bzw. Neuanschaffung einer Jahreskarte die Anmeldung zur Entschädigungsauszahlung an. Der Datenübermittlung an das Bahnunternehmen müssen Sie manchmal ausdrücklich eigens zustimmen. Wenden Sie sich bei Problemen unverzüglich an den zuständigen Verkehrsverbund oder das zuständige Bahnunternehmen.

Fahrpreisschädigungen bei Wochen- und Monatskarten

- ✓ Für Wochen- und Monatskarten können die Unternehmen die Entschädigung selbst festlegen. Die WESTbahn und die Salzburger Lokalbahn zahlen Wochen- und Monatskartenbesitzerinnen bzw. -besitzer bei Unterschreiten des wöchentlichen bzw. monatlichen Pünktlichkeitsgrades aus, andere (z. B. ÖBB-Personenverkehr) zahlen pro Verspätungsfall eine Verspätungsentuschädigung.
- ✓ Die ÖBB-Personenverkehr zahlt bei Zeitkarten ab 20 Minuten Verspätung pro Fall eine Entschädigung von 1,5 Euro aus. Ausbezahlt wird die Entschädigung erst ab einem Mindestbetrag von vier Euro.
- ✓ Sämtliche Informationen zu den Entschädigungen finden Sie auf den jeweiligen Websites der Bahnunternehmen.

Fahrpreisschädigungen bei Einzeltickets

- ✓ Wenn Ihr Zug mehr als 60 Minuten verspätet ist, haben Sie Anspruch auf Fahrpreisschädigung. Wichtigste Ausnahme ist, wenn Sie beim Ticketkauf über die Verspätung informiert wurden.
- ✓ Für Einzelfahrkarten bedeutet das: Bei mehr als 60 Minuten Verspätung erhalten Sie 25 Prozent, ab 120 Minuten 50 Prozent des Ticketpreises zurück.
- ✓ Bei der Entschädigung können Sie zwischen Gutscheinen oder einer Geldüberweisung wählen.
- ✓ Entschädigt wird derzeit nur bei Verspätungen von Fernverkehrszügen (z. B. IC, EC, rj, EN, WB).

- ✓ Zuständig für die Bearbeitung der Fahrpreisentschädigung ist immer das Bahnunternehmen, das die Fahrkarte ausgestellt hat.
- ✓ Sie können bei der ÖBB-Personenverkehr dem Entschädigungsantrag auch Kopien der Tickets beilegen. Sie müssen aber die Übereinstimmung der Kopien mit den Originalen an einer Personenkasse überprüfen lassen.

Verspätung und Ausfall des Zuges

Versäumen Sie aufgrund einer Zugverspätung den Anschlusszug, fällt Ihr Zug ganz oder auf einer Teilstrecke aus oder hat Ihr Zug mehr als 60 Minuten Verspätung, können Sie:

- ✓ auf die Weiterfahrt verzichten und eine gebührenfreie anteilmäßige Erstattung des Fahrpreises beantragen und gegebenenfalls
- ✓ eine unentgeltliche Rückbeförderung beanspruchen, wenn die Reise sinnlos geworden ist oder
- ✓ die Reise auf einen anderen Zeitpunkt verschieben. Das Bahnunternehmen hat dafür – wenn notwendig – die Geltungsdauer des Tickets ohne Mehrkosten zu verlängern oder für einen anderen Beförderungsweg (mit dem gleichen Zielort) gültig zu schreiben.

Erstattung von nicht genutzten Tickets

- ✓ Bei Nichtbenützung haben Sie das Recht auf Erstattung Ihres Tickets. Einzeltickets müssen vor dem ersten Geltungstag, Zeitkarten und Gruppentickets innerhalb der Geltungsdauer zurückgegeben werden.
- ✓ Die Erstattung von Tickets, die über bestimmte Vertriebswege (z. B. online) gekauft werden, kann an besondere Bedingungen geknüpft werden.
- ✓ Das Unternehmen kann bei einer Erstattung angemessene Gebühren verlangen, außer Sie als Fahrgast trifft keine Schuld an der Nichtbenützung (etwa weil die gekaufte Wagenklasse oder der reservierte Platz nicht verfügbar ist).

- ✓ Erstattungsbeträge unter vier Euro können von den Unternehmen ausgeschlossen werden, das heißt, sie werden nicht ausbezahlt.
- ✓ Die Auszahlung von Ansprüchen muss innerhalb von zwei Monaten nach Antragseinreichung erfolgen.

Tarifinformationen

- ✓ Auf den Websites der Unternehmen finden Sie sämtliche Tarifbestimmungen sowie eine Zusammenfassung der wichtigsten Änderungen.
- ✓ Bei den mit Personal besetzten Personenkassen müssen auf Anfrage die Tarifbestimmungen zur Verfügung gestellt werden.
- ✓ Eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen ist in den Bahnhöfen und Zügen (wenn dort Tickets verkauft werden) auszuhängen.

Tickets – Pflichten der Fahrgäste

Sie müssen

- ✓ Ihr Ticket nicht nur bis zum Ende der Fahrt, sondern bis zum Verlassen des Bahnsteigs aufbewahren.
- ✓ Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Unternehmen auf Verlangen Ihr Ticket zur Überprüfung vorweisen und gegebenenfalls aushändigen.
- ✓ bei der Identitätsfeststellung mitwirken (beispielsweise durch Vorzeigen eines Lichtbildausweises), wenn Sie kein gültiges Ticket haben.

Tickets – Pflichten der Unternehmen

- ✓ Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Unternehmen haben sich Ihnen gegenüber auf Verlangen auszuweisen.

- ✓ Das Einbehalten von Tickets oder Ausweisen ist von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern zu bestätigen.

Erhöhter Fahrpreis (Strafe) und Nebengebühren

- ✓ Wenn Sie z. B. aufgrund eines falschen oder vergessenen Tickets eine Strafe erhalten, sind die Unternehmen verpflichtet, zumindest einmal zu mahnen sowie rechtzeitige und begründete Einsprüche von Ihrer Seite zu beantworten. Erst danach darf ein Inkassounternehmen eingeschaltet werden.
- ✓ Können Sie nachträglich ein gültiges Ticket nachweisen, haben Sie ein Recht auf Reduktion der Forderung.

Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Diese Personengruppe hat unter anderem folgende Rechte:

- ✓ Fahrkarten ohne Aufpreis;
- ✓ Informationen über die Zugänglichkeit der Eisenbahnverkehrsdienste;
- ✓ Kostenlose Hilfeleistungen bei Abfahrt, Umsteigen oder Ankunft in mit Personal ausgestatteten Bahnhöfen und ebenfalls im Zug;
- ✓ Entschädigung für Mobilitätshilfen bei Verlust oder Beschädigung.

Die rechtlichen Grundlagen für Fahrgastrechte sind die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 und das EisbBFG.

Kontakt Bahnen

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/p/view/home/kontakt/kundendialog_regio.shtml (Kontaktformular), www.bahn.de/regional/view/regionen/bayern/info/ran_kontakt.shtml

Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

T: +43 (0) 316 5987 300

beschwerde@gkb.at, www.gkb.at

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

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

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

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

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

Kontakt Verbände

Beschwerdeabteilungen der Verkehrsverbände

Verkehrsverbund Kärnten

T: +43 (0) 463 546 18 21 (bis 13.00 Uhr erreichbar)
sekretariat@vkgmbh.at, www.kaerntner-linien.at

Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland

T: +43 (0) 1 894 34 98 0, office@abbv.at, www.abbv.at

Verkehrsverbund Oberösterreich

T: +43 (0) 810 240 810, kundencenter@ooevv.at, www.ooevv.at

Verkehrsverbund Ost-Region

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

Verkehrsverbund Salzburg

T: +43 (0) 662 632 900
beschwerde@svv-info.at, www.salzburg-verkehr.at

Verkehrsverbund Steiermark

T: +43 (0) 316 812 138 22
feedback@verbundlinie.at, www.verbundlinie.at

Verkehrsverbund Tirol

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

Verkehrsverbund Vorarlberg

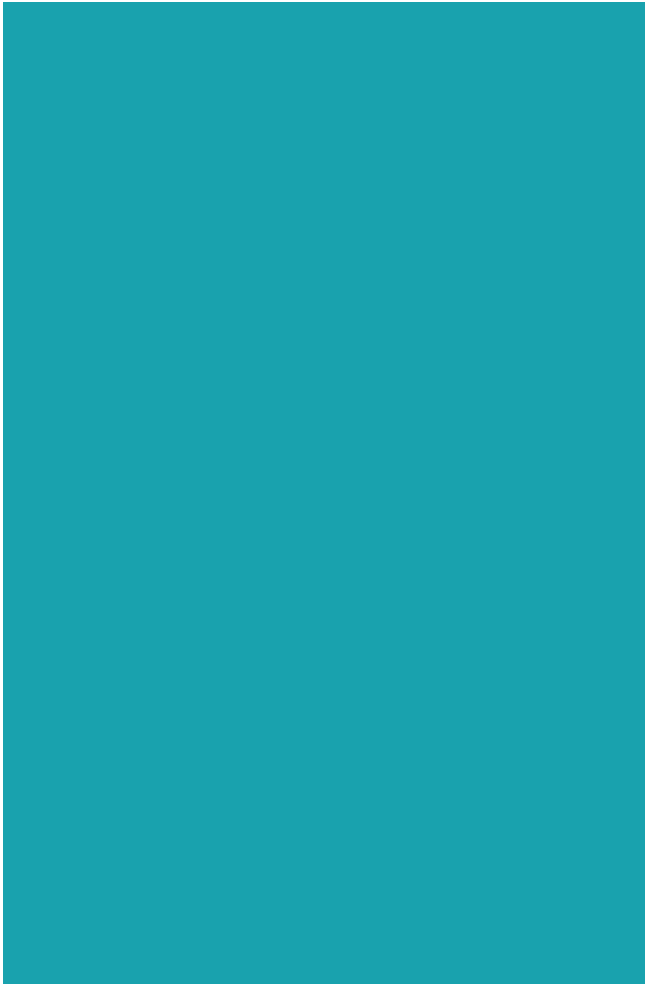
T: +43 (0) 552 28 39 51
info@vmobil.at, www.vmobil.at

Kontakt apf

Mehr Information zu Ihren Rechten, die vollständigen Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen und das Beschwerdeformular finden Sie auf der Homepage der apf unter www.passagier.at

Eine Beschwerde ist schriftlich per Beschwerdeformular an die apf zu senden. Auskünfte sind gerne auch telefonisch, unter [+43 \(0\) 1 50 50 707 710](tel:+432015050707710), 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



apf
 Agentur für Passagier-
 und Fahrgastrechte 

www.passagier.at

Impressum
 Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:
 Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
www.passagier.at

Stand: Oktober 2015

Ein Service des:

bm vti

Bundesministerium
 für Verkehr,
 Innovation und Technologie