

Ihr Recht als Fahrgast der Raaberbahn AG

Die folgenden Rechte gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der Raaberbahn AG. Bei Verspätung, Zugausfall und Unfällen bieten wir Ihnen, vorbehaltlich der unten erwähnten Einschränkungen, Entschädigung und Unterstützung.

Information:

Wir setzen alles daran, Sie über unser Zug- und Fahrkartenangebot sowie über eventuelle Unregelmäßigkeiten im Zugverkehr zu informieren.

Keine Fahrt ohne Ticket!

Ticketverkauf:

Sie können Ihre Fahrkarten bei den Personenkassen, an den Automaten oder im Internet (z.B. unter <https://shop.vor.at/>) erwerben.

Kaufen Sie Ihr Ticket bevor Sie einsteigen. An Bahnhöfen ohne Ticketschalter und ohne Ticketautomat dürfen Sie auch ohne Ticket einsteigen. Sie können ebenfalls ohne Ticket in den Zug einsteigen, wenn alle Ticketautomaten des Bahnhofs keine Münzen und Geldscheine mehr akzeptieren. In diesen Fällen erhalten Sie Ihr Ticket im Zug, entweder bei unseren Mitarbeitern oder am Ticketautomaten. Bitte kaufen Sie das Ticket sofort nach dem Einsteigen, da Sie sonst ohne gültiges Ticket reisen.

Zugverspätungen:

Soweit es sich um eine **Einzelfahrkarte im Regionalverkehr** handelt, haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung. Die Entschädigung für **Einzelfahrkarten im Fernverkehr** richtet sich nach den Bedingungen der ÖBB. **Kein Anspruch auf Verspätungsentschädigung** 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.

Inhaber/-innen von **(Verkehrsverbund-)Jahreskarten** hingegen wird seitens der Raaberbahn eine Pünktlichkeitsgarantie je Strecke gegeben, die einheitlich mit 95 % Pünktlichkeit (= Pünktlichkeitsgrad von 95 %) für alle Züge des Nah- und Regionalverkehrs auf allen Strecken festgelegt ist. Vom Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades wird der/die Jahreskarteninhaber/-in unaufgefordert nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte schriftlich verständigt.

Zugausfall vor oder während der Reise:

Fällt Ihr Zug aus oder ist dieser voraussichtlich über 60 Minuten am Ankunftsort verspätet, können Sie für die nicht durchgeführte Reise oder für den nicht durchgeführten und/oder sinnlos gewordenen Teil der Reise Erstattung des Beförderungspreises sowie die unentgeltliche Rückbeförderung zum Abfahrtort verlangen oder Ihre Reise bei nächster Gelegenheit, jedoch spätestens innerhalb von 48 Stunden, wenn nötig mit geänderter Streckenführung fortsetzen.

Die Bestimmungen betreffend Haftung für sonstige Schäden bei Zugausfall, Verspätung, Anschlussversäumnis, Tötung oder Verletzung des Fahrgastes, für Handgepäck, Fahrräder oder lebende Tiere sowie Vorschusszahlungen bei Tötung oder Verletzung des Fahrgastes und Verjährung der Ansprüche sind in den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der Raaberbahn/ÖBB-Personenverkehr enthalten.

Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität:

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor bzw. während der Fahrt (z.B. Ein-/Ausstiegshilfe) kann die Anmeldung und Information für Hilfeleistungen auf bestimmten Bahnhöfen für Reisen im Bereich der Raaberbahn mind. 24 Stunden vor Reiseantritt bei der Personenkasse Wulkaprodersdorf unter 02687/62224-162 erfolgen. In besonderen Fällen (z.B. Hilfeleistungen durch Dritte) können abweichende Anmeldefristen gelten. Ohne rechtzeitige Anmeldung kann die Hilfeleistung nicht garantiert werden.

Kinder mit und ohne Begleitung

Kleinkinder (bis zum 6. Geburtstag) reisen bloß in Begleitung eines Erwachsenen oder eines Jugendlichen (ab 15 Jahren). Bis zu zwei Kleinkinder pro Begleitperson reisen gratis, müssen jedoch bei Bedarf ihren Sitzplatz anderen Fahrgästen überlassen. Kinder (zwischen 6 und 14 Jahren) fahren zum halben Fahrpreis (ausgenommen sind bestimmte Sonderangebote). Bei Familienermäßigungen einzelner Verkehrsverbünde können abweichende Regelungen gelten.

Mitnahme von Gepäck, Fahrrädern und Tieren

Leicht tragbare Gepäckstücke dürfen Sie in unseren Zügen kostenlos mitnehmen. Diese sind in den dafür vorgesehenen Gepäckablagen sicher zu verstauen. Für Fahrräder benötigen Sie ein Ticket. Sie dürfen nur in Zügen mit Fahrradsymbol befördert werden. Bestimmte Sonderfahrräder können von der Beförderung ausgeschlossen sein. Kleine, ungefährliche Tiere können in geschlossenen Behältern gratis mitgenommen werden. Hunde benötigen grundsätzlich ein Ticket, einen bissicheren Maulkorb und sind entweder an kurzer Leine zu führen oder zu tragen. Für Assistenzhunde gelten Sonderregelungen.

Sicherheitseinrichtungen und Verhalten im Zug

Bitte halten Sie die Notfalleinrichtungen (Notbremse, Türnottaste, Feuerlöscher, Rauchmelder und Nothämmer) zugänglich und benützen diese nur bei Gefahr für sich und Ihre Mitreisenden.

Im gesamten Zug ist Rauchen verboten. Stören Sie die Mitreisenden möglichst nicht durch laute Gespräche, Filme, Musik oder andere Aktivitäten. Halten Sie die Züge sauber und schadenfrei. Verunreinigungen durch Essen und Trinken sowie auf den Toiletten sind vom Verursacher zu entfernen. Für die Verschmutzung der Züge oder missbräuchliche Verwendung von Notfalleinrichtungen wird eine Gebühr verrechnet.

Beachten Sie die Verhaltensregeln nicht, kann die Raaberbahn AG Sie von der Beförderung befristet oder dauerhaft ausschließen.

Rechtsgrundlagen:

Die Fahrgastrechte gründen sich auf die Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV), der EG-Verordnung 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG), das Eisenbahngesetz (EisbG) und das Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz (EKHG) jeweils in der geltenden Fassung.

Weitere Informationen finden Sie auf der Homepage der Raaberbahn AG unter <http://www.raaberbahn.at>.

Raaberbahn-Personenverkehr:

Anregungen und Kritik, Bahnhofplatz 5, 7041 Wulkaprodersdorf,
Tel. 02687/62224-162, E-Mail: ombudsdienst@raaberbahn.at

Unabhängige Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf):

An die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) können sich Fahrgäste wenden, um ihre Fahrgastrechte gegenüber dem Eisenbahnverkehrsunternehmen durchzusetzen, wenn zuvor mit dem Unternehmen, das die erste Anlaufstelle für Beschwerden und Entschädigungsansprüche bleibt, keine Einigung erzielt werden konnte. Ihre Unterlagen reichen Sie bitte mittels Formulars unter www.passagier.at ein. Sollte die elektronische Übermittlung für Sie nicht möglich sein, senden Sie die Unterlagen per Post an:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
Fachbereich Bahn
Linke Wienzeile 4/1/6 1060 Wien
www.passagier.at
T: +43 1 5050707 710