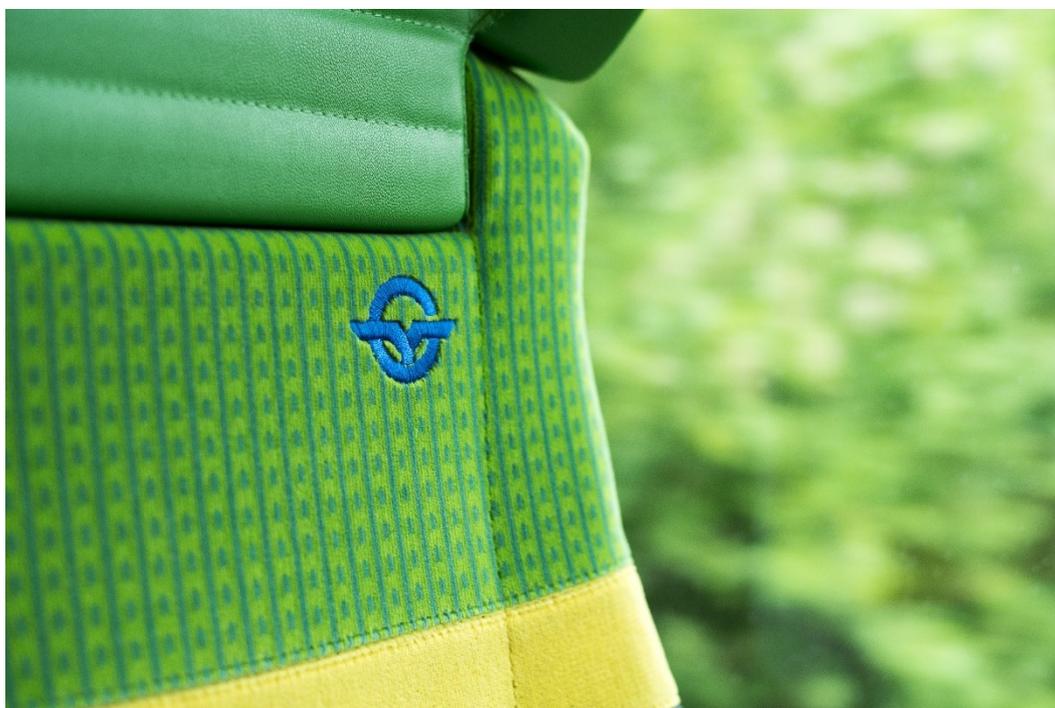


Ergänzungsdokument der Raaberbahn zum Handbuch für Reisen mit den ÖBB in Österreich



Version: 01

Gültig ab: 02.2023

Inhaltsverzeichnis

Auf eine gute Verbindung	3
A.1 Gültigkeitsbereich	4
A.2. Reisen in unseren Zügen	4
A.2.1. Tickets	4
A.2.1.1. Ticketangebot.....	4
A.2.1.2. Wo kaufen Sie unsere Tickets	4
A.2.1.3. Reisende ohne gültiges Ticket oder ohne gültige Ermäßigungskarte	5
A.2.2. Mobilitätseingeschränkte Reisende.....	5
A.2.3. Verhalten während der Reise	6
A.2.4. Von der Beförderung ausgeschlossene Personen	6
A.3. Ihre Rechte bei Verspätung und Zugausfall	6
A.4. Haftung.....	7
A.5. Fundgegenstände.....	7
C.1. Für die Raaberbahn AG relevante Punkte aus dem Handbuch für Reisen mit den ÖBB	8

Auf eine gute Verbindung

Liebe Reisende,

wo immer Sie Ihre Reise hinführt – wir tun alles, damit Sie sicher und zufrieden an Ihr Ziel kommen. Die rechtlichen Grundlagen für Ihre Reise mit uns werden im „Handbuch für Reisen mit den ÖBB“ zusammengefasst. Dieses Ergänzungsdokument soll dazu dienen, Ihnen einen besseren Überblick über jene Punkte zu geben, die insbesondere die Fahrt mit der Raaberbahn betreffen.

Wir wünschen Ihnen eine gute Reise und sind bei Fragen gerne für Sie unter unserer Servicenummer 05-01611 da. Im Internet finden Sie nähere Informationen unter www.raaberbahn.at.

Ihre Raaberbahn

A.1 Gültigkeitsbereich

Die Beförderungsbedingungen gelten auf allen von der Raaberbahn betriebenen Strecken. Derzeit wird die Strecke von Wien Hauptbahnhof über Ebenfurth und Wulkaprodersdorf nach Deutschkreutz von der Raaberbahn betrieben. Diese gelten auch in Bussen, die als Schienenersatzverkehr gekennzeichnet sind. Diese Busse ersetzen unsere mit Zügen geplanten Verkehre, wenn diese beispielsweise wegen Bauarbeiten oder Streckenunterbrechungen nicht fahren können.

A.2. Reisen in unseren Zügen

A.2.1. Tickets

Für die Fahrt mit Zügen und Bussen der Raaberbahn brauchen Sie ein gültiges Ticket. Dieses ist der Nachweis Ihres Beförderungsvertrages. Bevor Sie in den Zug einsteigen, benötigen Sie ein Ticket. Dies gilt auch für Hunde und Fahrräder. 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 bei unseren Mitarbeiter:innen oder am Automaten, sofern vorhanden. Bitte kaufen Sie das Ticket sofort nach dem Einsteigen, da Sie sonst ohne gültiges Ticket reisen. Beachten Sie bitte, dass ein Ausfall der elektronischen Zahlungsfunktion am Ticketautomaten keinen Defekt darstellt und daher nicht zu einem Ticketkauf im Zug berechtigt.

A.2.1.1. Ticketangebot

Das Ticketangebot gemäß Punkt B.1. Handbuch für Reisen mit den ÖBB in Österreich gibt es bis auf Widerruf. Einzelne Tickets können bis zu sechs Monate im Voraus erworben werden. Solange der Fahrplan für das neue Fahrplanjahr noch nicht veröffentlicht ist, kaufen Sie Ihr Ticket maximal bis zum Ende des bestehenden Fahrplans.

A.2.1.2. Wo kaufen Sie unsere Tickets

Die Tickets für unsere Züge erhalten Sie bei folgenden Verkaufsstellen:

- Servicecenter Wulkaprodersdorf
- Servicecenter Sopron
- Ticketautomat
- ÖBB Ticketschalter
- ÖBB App
- tickets.oebb.at
- bei unseren Mitarbeiter:innen in unseren Zügen nach Punkt 2.1.

- im Reisebüro und bei Agenturen mit ÖBB Ticketverkauf

A.2.1.3. Reisende ohne gültiges Ticket oder ohne gültige Ermäßigungskarte

Für den Fall, dass Sie mit uns reisen, aber kein gültiges Ticket vorweisen können, stellen wir Ihnen eine Fahrgeldnachforderung aus. Die Gebühr beträgt 105,- Euro. Sie erhalten von unseren Mitarbeiter:innen einen Beleg über die Höhe der Nachforderung. Mit diesem Beleg können Sie in dem Zug weiterfahren. Die Fahrgeldnachforderung können Sie entweder sofort im Zug bei unseren Mitarbeiter:innen oder zu einem späteren Zeitpunkt bezahlen. Bezahlen Sie die Fahrgeldnachforderung zu einem späteren Zeitpunkt, erhöht sich diese um die Bearbeitungsgebühr iHv. 30,- Euro.

Weisen Sie in diesem Fall unseren Mitarbeiter:innen Ihren Lichtbildausweis mit Altersnachweis vor. Dieser nimmt Ihre Daten und Anschrift auf.

Wir stellen Ihnen nachträglich eine Fahrgeldnachforderung iHv. 105,- Euro zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr iHv. 30,- Euro aus, wenn Sie Ihren Ticketkauf in der ÖBB App trotz nachweislicher Nutzung rückgängig machen.

Wir stellen keine Fahrgeldnachforderung aus, wenn Kinder und Erwachsene unter 18 Jahren ohne gültiges Ticket einen Altersnachweis zeigen. Sie kaufen in diesem Fall im Zug ein Ticket mit Servicegebühr iHv. 3,- Euro. Wenn kein Altersnachweis erbracht oder das Ticket nicht sofort gezahlt werden kann, stellen wir eine Fahrgeldnachforderung aus. Der Altersnachweis kann jedoch in diesem Fall binnen 13 Tage ohne Versand einer Mahnung nachgereicht werden. Danach reduzieren wir die ursprüngliche Fahrgeldnachforderung auf den Preis eines Standard-Einzeltickets für Kind oder Erwachsene unter 18 Jahren sowie eine Bearbeitungsgebühr iHv. 5,- Euro.

Alle notwendigen Informationen für das Bezahlen der Fahrgeldnachforderung finden Sie auf dem Beleg. Darauf finden Sie ebenfalls den Kontakt, an den Sie sich schriftlich mit einem Einspruch gegen die Fahrgeldnachforderung wenden können.

A.2.2. Mobilitätseingeschränkte Reisende

Unter www.raaberbahn.at gibt es Informationen und Ausbildungsbeschreibungen zur Barrierefreiheit. Auskunft über den Umfang der Assistenzmöglichkeiten erhalten Sie beim Raaberbahn-Kundenservice 05-01611.

Für mobilitätseingeschränkte Reisende bieten wir Hilfe am Bahnhof und beim Ein- und Ausstieg aus unseren Zügen. Melden Sie dazu bitte bis 24 Stunden vor Inlandsreisen bzw. 48 Stunden vor Auslandsreisen Ihren Reisewunsch und Ihre Reservierung beim Kundenservice der Raaberbahn unter

05-01611 oder per Mail an info@raaberbahn.at. Wenn Servicemitarbeiter:innen der Raaberbahn vor Ort sind, bemühen wir uns, Ihnen auch unangemeldet Hilfe zu leisten.

A.2.3. Verhalten während der Reise

Wir wollen allen unseren Reisenden eine angenehme und entspannte Fahrt ermöglichen. Dafür ist es wichtig, dass Sie als unsere Reisenden aufeinander Rücksicht nehmen. Bitte stören Sie andere Reisende daher möglichst nicht durch laute Gespräche, Filme, Musik oder andere Aktivitäten.

Alle Bereiche unserer Züge und Busse sind rauchfrei. Auch für E-Zigaretten gilt Rauchverbot. Kommen Sie der Bitte unserer Mitarbeiter:innen, Rücksicht auf andere Reisende zu nehmen, nicht nach, bzw. rauchen Sie im Zug, können wir von Ihnen eine Strafgebühr iHv. 40,- Euro verlangen.

Bitte helfen Sie mit, unsere Züge und Busse sauber und schadenfrei zu halten. Wer unsere Züge oder Busse beschädigt oder verschmutzt, zahlt eine Gebühr iHv. 90,- Euro für Reparatur und Reinigung.

Darüber hinaus sind wir in diesen Fällen berechtigt, Sie des Zuges zu verweisen.

Angriffe auf unsere Mitarbeiter:innen werden gemäß geltendem Strafrecht zur Anzeige gebracht.

In unseren Zügen dürfen Sie keine Waren anbieten oder verkaufen. Wenn Sie Waren anbieten oder verkaufen, können wir von Ihnen eine Strafzahlung iHv. 40,- Euro verlangen. Bezahlen Sie die Strafe zu einem späteren Zeitpunkt, erhöht sich diese um die Bearbeitungsgebühr iHv. 30,- Euro.

A.2.4. Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

Sollten Sie sich schon vor oder bei Zustieg in unsere Züge unzumutbar verhalten, dürfen unsere Mitarbeiter:innen Ihnen den Zustieg zu unseren Zügen und Bussen verwehren.

A.3. Ihre Rechte bei Verspätung und Zugausfall

Inhaber:innen von (Verkehrsverbund-)Jahreskarten bzw. regionalen Klimatickets 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. Für das Klimaticket Österreich gilt ein Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 93% für alle Züge.

Mit einer Verspätung von bis zu 5 Minuten und 29 Sekunden gelten Züge als pünktlich. Mit einer Verspätung ab 5 Minuten und 30 Sekunden gelten sie als verspätet. Die Pünktlichkeitsgrade der einzelnen Monate finden Sie unter <https://www.raaberbahn.at/puenktlichkeit>. Wenn Sie entschädigt werden wollen, melden Sie sich bitte im Internet unter <https://www.oebb.at/de/reiseplanung-services/nach-ihrer-reise/fahrgastrechte> oder an den Ticketschaltern der ÖBB. Wenn wir während der Gesamtlaufzeit Ihrer Jahreskarte zumindest in einem Gültigkeitsmonat nicht zu 95% bzw. zu 93% beim Klimaticket Österreich pünktlich sind, erhalten Sie eine Verspätungsentschädigung. Nach Ablauf der Geltungsdauer Ihrer Jahreskarte werden Sie automatisch verständigt, wenn wir den Pünktlichkeitsgrad von 93% bzw. 95% nicht erreichen. Sie erhalten Ihre Entschädigung auf das von Ihnen genannte

Bankkonto gutgeschrieben. Wenn Sie eine Jahreskarte besitzen und wir pro Monat nicht zu 93% bzw. 95% pünktlich sind, entschädigen wir Sie mit 10% des rechnerisch auf einen Monat entfallenden Anteils der Entschädigungsbasis. Als Entschädigungsbasis gilt mindestens jener Fahrpreis, den Sie für Ihre Verbundjahreskarte unter Abzug von Preisanteilen für Beförderungen in Stadtverkehren bezahlt haben. Dieser Betrag ist jedoch höchstens der zehnfache Fahrpreis einer Monatsstreckenkarte, die auf der befahrenen Bahnstrecke gilt. Wenn wir während der Gesamtlaufzeit Ihrer Jahreskarte in keinem Monat zu 93% bzw. 95% pünktlich sind, entschädigen wir Sie mit 10% der Entschädigungsbasis.

Weitere dafür relevanten Informationen entnehmen Sie bitte dem Handbuch für Reisen der ÖBB unter dem Punkt A.5. bzw. im Internet unter: <https://www.oebb.at/de/reiseplanung-services/nach-ihrer-reise/fahrgastrechte>. Mehr Information zu den Fahrgastrechten beim Klimaticket Österreich finden Sie unter www.klimaticket.at/de/#fahrgastrechte.

A.4. Haftung

Wir haften gegenüber unseren Reisenden grundsätzlich nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei Tötung oder Körperverletzung haften wir auch bei leichter Fahrlässigkeit.

Wir haften für unsere Mitarbeiter:innen im Zusammenhang mit Buchungen und Reservierungen nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

Ihre im Fahrzeug mitgeführten Gegenstände befördern wir auf Ihre Gefahr. Wir übernehmen keine Haftung für Schäden, die durch diese Gegenstände verursacht werden.

Sie haften für Schäden, die uns oder Dritten entstehen, wenn Sie gesetzliche oder verwaltungsbehördliche Vorschriften nicht beachten oder gegen die Beförderungsbedingungen verstoßen nach den allgemeinen schadenersatzrechtlichen Bestimmungen.

A.5. Fundgegenstände

Wenn Sie in unseren Zügen etwas verloren oder vergessen haben, wenden Sie sich an das Servicecenter in Wulkaprodersdorf unter 05-01611 oder an das Mungos Lost&Found Servicecenter unter +43 5 1778 97 22222.

Nicht abgeholte Fundgegenstände übergeben wir an die zuständige Fundbehörde (Gemeinde oder Magistrat).

C.1. Für die Raaberbahn AG relevante Punkte aus dem Handbuch für Reisen mit den ÖBB

A. Beförderungsbedingungen

A.1. Begriffsbestimmungen

- A.1.1. Kleinkind
- A.1.2. Kind
- A.1.3. Erwachsene
- A.1.4. Nahverkehr
- A.1.8. Zeitkarten
- A.1.9. Mobilitätseingeschränkte Reisende
- A.1.10. Kulanzgutscheine

A.2. Gültigkeitsbereich

A.3. Reisen in unseren Zügen und Bussen

- A.3.1. Tickets
- A.3.2. Reisende ohne gültiges Ticket oder ohne gültige Ermäßigungskarte
- A.3.3. Reisen von Kleinkindern und Kindern
- A.3.4. Mobilitätseingeschränkte Reisende
- A.3.5. Verhalten während der Reise

A.4. Mitführen von Gepäck, Gegenständen und Tieren

- A.4.1. Gepäckstücke und Gegenstände
- A.4.2. Fahrräder
- A.4.3. Tiere

A.5. Ihre Rechte bei Verspätung und Zugausfall

- A.5.1. Verspätungsentschädigung für Fahrkarten der ÖBB
- A.5.2. Verspätungsentschädigung für Fahrkarten der Verkehrsverbünde
- A.5.3. Verspätungsentschädigung bei Verbundjahresnetzkarten
- A.5.4. Verspätungsentschädigung beim Klimaticket Ö
- A.5.5. Unterstützung bei Verspätungen und Zugausfällen
- A.5.6. Erstattung bei Zugausfall oder Verspätung
- A.5.7. So kommen Sie zu Ihrer Entschädigung oder Erstattung

A.6. Ihre sonstigen Rechte auf Erstattung

- A.6.1. Ihre Rechte bei Qualitätsmängeln
- A.6.2. Ihre Rechte, wenn Sie die Reise nicht antreten wollen
- A.6.3. Durchführungshinweise

A.8. Haftung

A.8.1. Haftung der Bahn

A.8.2. Haftung des Reisenden

A.9. Fundgegenstände

A.10. Anzuwendendes Recht

B. Ticketangebot

B.1. Nutzungsbestimmungen der Tickets

B.1.1. Standardticket

B.1.3. Österreichcard

B.1.10. Einfach-Raus-Ticket

B.1.12. Schulcard-Ticket

B.1.16. ÖBB- Seniorenticket

B.3. Benützung von Verbundtickets

B.3.1. Allgemeine Hinweise

B.3.2. Kombination von Tickets der Verkehrsverbünde und der ÖBB

B.3.3. Kombination von Tickets zweier Verkehrsverbünde

C. Kundengruppen und Ermäßigungen

C.1. Kleinkinder

C.2. Kinder

C.3. Erwachsene

C.5. Vorteilscard

C.5.1. Vorteilscard Classic

C.5.2. Vorteilscard Jugend

C.5.3. Vorteilscard Senior

C.5.6. Vorteilscard 66

C.5.10. Vorteilscard Family

C.5.11. Gültigkeit von Vorteilscards

C.6. Österreichcard

C.7. Reisende mit Behindertenpass

C.8. Reisende mit Behinderungen mit Begleitern

C.9. Reisende mit Behinderung mit Rollstühlen

C.11. Schulcard

C.12. Hund

C.13. Fahrrad

C.16. Gruppen

C.20. Klimaticket Ö

- C.20.1. Klimaticket Ö Classic
- C.20.2. Klimaticket Ö Classic Familie
- C.20.3. Klimaticket Ö Jugend
- C.20.4. Klimaticket Ö Jugend Familie
- C.20.5. Klimaticket Ö Senior
- C.20.6. Klimaticket Ö Senior Familie
- C.20.7. Klimaticket Ö Spezial
- C.20.8. Klimaticket Ö Spezial Familie
- C.20.9. Klimaticket Ö Classic mit Vorteilscard Classic
- C.20.10. Klimaticket Ö Classic Familie mit Vorteilscard Family
- C.20.11. Klimaticket Ö Jugend mit Vorteilscard Jugend
- C.20.12. Klimaticket Ö Jugend Familie mit Vorteilscard Family
- C.20.13. Klimaticket Ö Senior mit Vorteilscard Senior
- C.20.14. Klimaticket Ö Senior Familie mit Vorteilscard Family
- C.20.15. Klimaticket Ö Spezial mit Vorteilscard Spezial
- C.20.16. Klimaticket Ö Spezial Familie mit Vorteilscard Family

C.21. Klimaticket Ö Bundesheer und Klimaticket Ö Zivildienst

- C.21.1. Klimaticket Ö Bundesheer
- C.21.2. Klimaticket Ö Zivildienst

E. Anlagen

E.1. Gebühren

- E.1.1. Servicegebühr
- E.1.2. Fahrgeldnachforderung
- E.1.3. Bearbeitungsgebühr bei nicht sofortiger Bezahlung
- E.1.4. Bearbeitungsgebühr für Kinder und Erwachsene unter 18 Jahren
- E.1.5. Bearbeitungsgebühr nachträgliche Prüfung
- E.1.6. Mahnkosten
- E.1.7. Reinigungskosten
- E.1.8. Strafgebühr
- E.1.9. Strafgebühr für die missbräuchliche Nutzung von Notfalleinrichtungen
- E.1.10. Servicegebühr für den Ausdruck von Informationen

E.1.11. Servicegebühr für die Versendung von Reiseunterlagen

E.1.12. Servicegebühr für den Ticketkauf ausländischer Bahnen

E.1.15. Servicegebühr für eine Fahrpreisbestätigung

E.3. Zugangsregelungen für mobilitätseingeschränkte Menschen

E.5. Verkehrsverbände in Österreich

E.5.1. Verkehrsverbund Ostregion

E.6. Kontaktdaten Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)