

## 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. Zustieg nur mit gültigem Ticket zulässig.

### 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 Mitarbeiter:innen 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 (Zuggattungen, R, REX, S-Bahn, CJX)** handelt, haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung für Verspätungen. 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** oder **regionalen Klimatickets** (VOR KlimaTicket MetropolRegion, VOR KlimaTicket Region) 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. Für das **Klimaticket Österreich** gilt ein Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 93% für alle Züge. Mehr Information zu den Fahrgastrechten beim Klimaticket Österreich finden Sie unter [www.klimaticket.at/de/#fahrgastrechte](http://www.klimaticket.at/de/#fahrgastrechte).

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 an: im Internet unter <https://www.oebb.at/Fahrgastrechte> oder an den Ticketschaltern der ÖBB. Wenn wir während der Gesamtlaufzeit Ihrer Jahreskarte zumindest in einem Gültigkeitsmonat nicht zu 95% pünktlich sind, erhalten Sie eine Verspätungsentschädigung. Nach Ablauf der Geltungsdauer Ihrer Jahreskarte werden Sie automatisch verständigt, wenn wir den Pünktlichkeitsgrad von 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 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 95% pünktlich sind, entschädigen wir Sie mit 10% der Entschädigungsbasis.

### 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.

Wenn Sie Ihre Reise nicht mehr am selben Tag oder bis 3 Uhr des Folgetages fortsetzen können - wegen Zugausfalls, Verspätung von mehr als 60 Minuten oder weil Sie den letzten Anschluss wegen unserer Verspätung versäumt haben – bieten wir Ihnen folgende Unterstützung:

- Wir organisieren für Sie nach Verfügbarkeit ein Hotel der Mittelklasse mit bis zu 3 Sternen und die Fahrten zwischen Hotel und Bahnhof. Oder wir ersetzen Ihnen die Kosten für ein Hotel von bis zu 80,- Euro und die Kosten für die Fahrt zwischen Hotel und Bahnhof von bis zu 50,- Euro.
- Wir bieten Ihnen die Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel an, z.B. Taxi, und ersetzen Ihnen dafür bis zu 50,- Euro.

Die Raaberbahn kann bei erheblichen Gründen höhere Kosten aufgrund einer Einzelfallprüfung erstatten. Ein erheblicher Grund ist beispielsweise eine unmögliche Fortsetzung der Reise am selben Tag für mobilitätseingeschränkte Reisende und deren Begleiter: in.

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 +43 501611 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 Verkehrsverbände 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 bzw. der Verursacherin zu entfernen. Für die Verschmutzung der Züge oder missbräuchliche Verwendung von Notfalleinrichtungen wird eine Gebühr verrechnet.

Beachten Sie die Verhaltensregeln wiederholt oder schwerwiegend 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 Verordnung (EG) 1371/2007 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. +43 501611, E-Mail: [ombudsdienst@raaberbahn.at](mailto: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](http://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](http://www.passagier.at)

T: +43 1 5050707 710