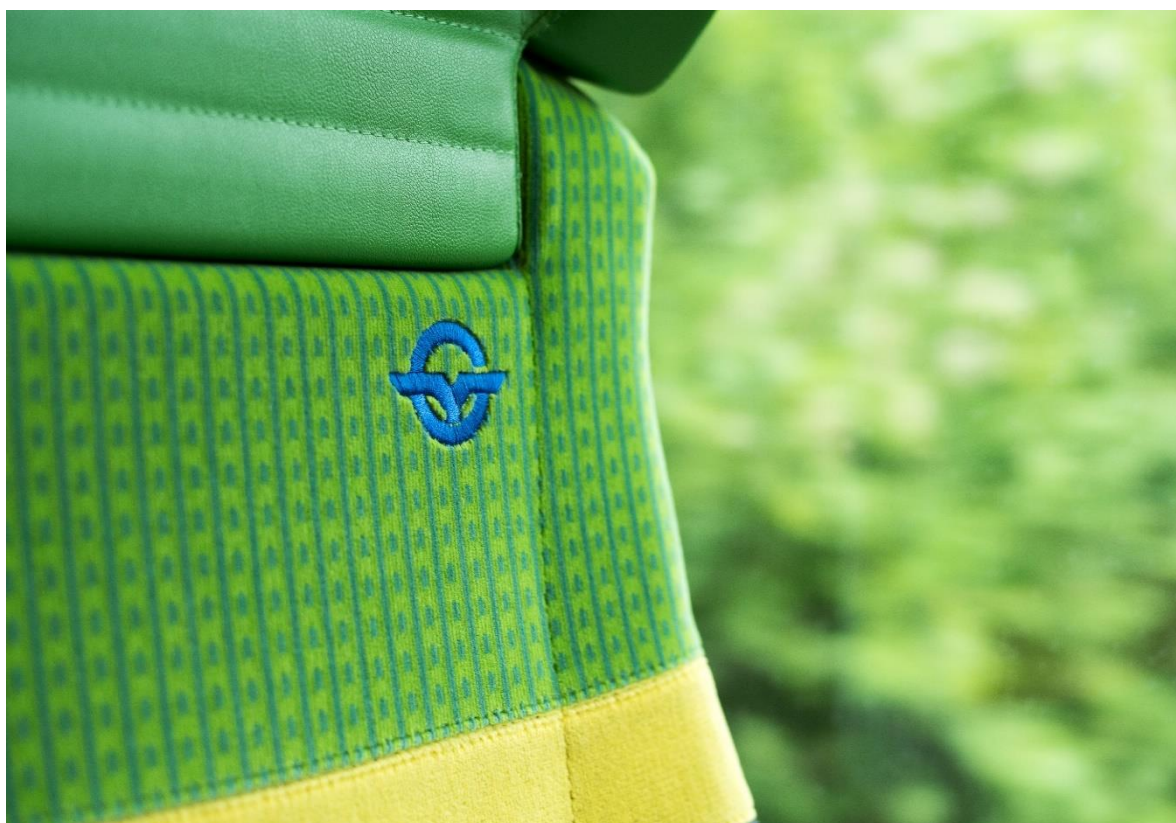


# Handbuch für Reisen mit der Raaberbahn



<b>Auf eine gute Verbindung .....</b>	<b>5</b>
<b>A. Beförderungsbedingungen .....</b>	<b>6</b>
<b>A.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>6</b>
A.1.1. Kleinkind.....	6
A.1.2. Kind .....	6
A.1.3. Erwachsene.....	6
A.1.4. Zeitkarten .....	6
A.1.5. Mobilitätseingeschränkte Reisende .....	6
A.1.6. Kulanzgutscheine .....	6
<b>A.2. Gültigkeitsbereich .....</b>	<b>6</b>
<b>A.3. Reisen in unseren Zügen .....</b>	<b>7</b>
A.3.1 Tickets .....	7
<b>A.4. Mitführen von Gepäck, Gegenständen und Tieren .....</b>	<b>12</b>
A.4.1. Gepäckstücke und Gegenstände.....	12
A.4.2. Fahrräder.....	13
A.4.3. Tiere .....	14
<b>A.5. Ihre Rechte bei Verspätung und Zugausfall .....</b>	<b>14</b>
A.5.1. Verspätungsentschädigung für Fahrkarten.....	15
A.5.2. Verspätungsentschädigung für Fahrkarten der Verkehrsverbünde .....	16
A.5.3. Erstattung bei Zugausfall oder Verspätung.....	17
A.5.4. So kommen Sie zu Ihrer Entschädigung oder Erstattung .....	18
<b>A.6. Haftung.....</b>	<b>18</b>
A.6.1. Haftung der Bahn .....	18
A.6.1.2. Haftung für Raaberbahn Mitarbeiter.....	19
A.6.2. Haftung des Reisenden.....	19
<b>A.7. Fundgegenstände .....</b>	<b>19</b>
<b>A.8. Anzuwendendes Recht .....</b>	<b>19</b>
<b>B. Ticketangebot.....</b>	<b>19</b>
<b>B.1. Nutzungsbestimmungen der Tickets .....</b>	<b>19</b>

B.1.1.	Standardticket .....	19
B.1.2.	Österreichcard.....	21
B.1.3.	Einfach-Raus-Ticket.....	23
B.1.4.	Schulcard-Ticket .....	24
B.1.5.	Haus-Haus- Gepäck-Plus .....	25
<b>B.2.</b>	<b>Benützung von Verbundtickets .....</b>	<b>25</b>
B.2.1.	Allgemeine Hinweise .....	25
<b>B.3.</b>	<b>ÖBB Reisegutscheine.....</b>	<b>25</b>
B.3.1.	ÖBB Reisegutscheine (bisherig) .....	25
B.3.2.	ÖBB Gutscheine (neu mit sechzehnstelligem Gutscheincode) .....	26
<b>C.</b>	<b>Kundengruppen und Ermäßigungen.....</b>	<b>27</b>
<b>C.1.</b>	<b>Kleinkinder.....</b>	<b>27</b>
<b>C.2.</b>	<b>Kinder .....</b>	<b>27</b>
<b>C.3.</b>	<b>Erwachsene .....</b>	<b>27</b>
<b>C.4.</b>	<b>Vorteilscard.....</b>	<b>27</b>
C.4.1.	Vorteilscard Classic.....	27
C.4.2.	Vorteilscard Jugend .....	28
C.4.3.	Vorteilscard Senior .....	28
C.4.4.	Vorteilscard 66 .....	29
C.4.5.	Vorteilscard Family.....	29
C.4.6.	Gültigkeit von Vorteilscards.....	30
<b>C.5.</b>	<b>Reisende mit Behinderungen mit Rollstühlen.....</b>	<b>30</b>
<b>C.6.</b>	<b>Schulcard .....</b>	<b>30</b>
<b>C.7.</b>	<b>Hund .....</b>	<b>31</b>
<b>C.8.</b>	<b>Fahrrad .....</b>	<b>31</b>
<b>C.9.</b>	<b>Gruppen .....</b>	<b>31</b>
<b>C.10.</b>	<b>Preisdifferenzierung nach Vertriebskanal .....</b>	<b>31</b>
<b>D.</b>	<b>Anlagen.....</b>	<b>31</b>
<b>D.1</b>	<b>Gebühren .....</b>	<b>31</b>

D.1.1.	Servicegebühr .....	31
D.1.2.	Fahrgeldnachforderung.....	32
D.1.3.	Bearbeitungsgebühr bei nicht sofortiger Bezahlung .....	32
D.1.4.	Bearbeitungsgebühr für Kinder und Erwachsene unter 18 Jahren .....	32
D.1.5.	Bearbeitungsgebühr nachträgliche Prüfung.....	32
D.1.6.	Mahnkosten.....	32
D.1.7.	Reinigungskosten.....	32
D.1.8.	Strafgebühr.....	32
D.1.9.	Strafgebühr für die missbräuchliche Nutzung von Notfalleinrichtungen.....	33
D.1.10.	Servicegebühr für den Ausdruck von Informationen.....	33
D.1.11.	Servicegebühr für die Versendung von Reiseunterlagen .....	33
D.1.12.	Servicegebühr für die Ersatzausstellung einer verlorenen Vorteilscard oder Österreichcard .....	33
D.1.13.	Servicegebühr für eine Fahrpreisbestätigung .....	33
<b>D.2</b>	<b>Verkehrsverbund.....</b>	<b>33</b>
D.2.1.	Verkehrsverbund Ostregion .....	33
<b>D.3.</b>	<b>Kontaktdaten Agentur für Passagier und Fahrgastrechte(apf).....</b>	<b>34</b>
<b>D.4.</b>	<b>Gemeinschaftsbahnhöfe .....</b>	<b>34</b>

## 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 Reisen mit uns in Österreich fassen wir für Sie in diesem Handbuch zusammen.

Wenn Sie ein Ticket für einen Zug der Raaberbahn AG in Österreich kaufen, schließen Sie mit uns einen Beförderungsvertrag ab. Ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag finden Sie in den Beförderungsbedingungen, dem Abschnitt A. dieses Handbuches.

Der Abschnitt B., die Tarifbestimmungen, informiert Sie über unser Angebot an Tickets und die Nutzungsbedingungen dafür. Im Abschnitt C., Kundengruppen, lesen Sie alles über mögliche Ticket-Rabatte.

Damit dieses Handbuch gut lesbar und übersichtlich bleibt, verwenden wir die Begriffe „Kunde“ und „Mitarbeiter“ für beide Geschlechter. Ist im Tarif von Raaberbahn oder „uns“ die Rede, meinen wir immer die Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG.

Wir wünschen Ihnen eine gute Reise und sind bei Fragen gerne für Sie da unter unserer Servicenummer 05-01611 da. Im Internet finden Sie Informationen zu Reisen mit der Raaberbahn unter [raaberbahn.at](http://raaberbahn.at)

Ihre Raaberbahn

## A. Beförderungsbedingungen

### A.1 Begriffsbestimmungen

#### A.1.1. Kleinkind

Kleinkinder sind Reisende bis einen Tag vor dem 6. Geburtstag.

#### A.1.2. Kind

Kinder sind Reisende zwischen 6 und 14 Jahre – ab dem 6. Geburtstag bis einen Tag vor dem 15. Geburtstag.

#### A.1.3. Erwachsene

A.1.3.1.1. Erwachsene sind Reisende ab dem 15. Geburtstag.

#### A.1.4. Zeitkarten

A.1.4.1.1. Zeitkarten sind Tages-, Wochen-, Monats- und Jahreskarten. Sie gelten für eine beliebige Anzahl von Fahrten innerhalb einer bestimmten Gültigkeitsdauer. Es gibt sie als Streckenkarten für eine bestimmte Gültigkeitsstrecke, als Zonen- bzw. Netzkarten in einem bestimmten Gültigkeitsbereich.

#### A.1.5. Mobilitätseingeschränkte Reisende

A.1.5.1.1 Mobilitätseingeschränkt sind Reisende, deren Mobilität bei der Zugfahrt eingeschränkt ist und die daher unsere Unterstützung bzw. eine Anpassung unserer Services an ihre Bedürfnisse brauchen.

A.1.5.1.2. Hierzu zählen Reisende mit Behinderung, das sind blinde Reisende, Reisende mit Rollstuhl, Schwerebeschädigte ab einem Behinderungsgrad von 70 % und Inhaber eines Behindertenpasses ab einem Behinderungsgrad von 70 %.

A. 1.5.1.3. Ebenso zählen hierzu:

- Reisende mit einer anderen körperlichen, sensorischen oder motorischen Behinderung
- Reisende mit einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung
- Reisende mit Einschränkungen aufgrund ihres Alters

#### A.1.6. Kulanzgutscheine

A.1.6.1.1. Ein Gutschein, den Sie von der Raaberbahn kostenlos bekommen, ist ein Kulanzgutschein. Kulanzgutscheine lösen Sie beim Ticketkauf ein. Werbe- oder Promotiongutscheine sind keine Kulanzgutscheine und unterliegen eigenen Einlösebedingungen.

### A.2. Gültigkeitsbereich

A.2.1.1.1. Diese Beförderungsbedingungen regeln den Abschluss und die Durchführung von Beförderungsverträgen zwischen Ihnen als Reisendem und uns. Sie gelten für die Beförderung von Reisenden, ihren Tieren, Gepäck, Fahrrädern und Fahrzeugen in unseren Zügen und Bussen.

A.2.1.1.2. Diese Beförderungsbedingungen gelten auf allen von der Raaberbahn betriebenen Strecken

A.2.1.1.3. Unsere Beförderungsbedingungen und Nutzungsbestimmungen für Tickets, nach Ab-

schnitt B 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.3. Reisen in unseren Zügen

### A.3.1 Tickets

#### A.3.1.1. Beförderungsvertrag

A.3.1.1.1. Für die Fahrt mit Zügen und Bussen der Raaberbahn brauchen Sie ein gültiges Ticket. Dieses ist der Nachweis Ihres Beförderungsvertrages mit uns und die Grundlage Ihrer Rechte und Pflichten vor, während und nach Ihrer Reise. Bitte prüfen Sie direkt nach dem Kauf, dass das Ticket Ihrem Reisewunsch entspricht.

A.3.1.1.2. Der Beförderungsvertrag kommt bei einer der folgenden Situationen zustande:

- Sie erhalten Ihr Ticket ausgehändigt oder zugesandt
- Sie klicken auf „Ticketkauf abschließen“

A.3.1.1.3. 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 mehrakzeptieren. In diesen Fällen erhalten Sie Ihr Ticket im Zug bei unseren Mitarbeitern. 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.3.1.1.4. Die Ticketautomaten können nur begrenzt Wechselgeld zurückgeben. Nur wenn weniger als 9,- Euro als Wechselgeld an Sie zurückgegeben ist, kann unser Ticketautomat Geldscheine unterschiedlicher Wertstückelungen annehmen.

#### A.3.1.3. Ticketkontrollen

A.3.1.3.1. Bewahren Sie bitte Ihr Ticket sorgfältig auf – es kann auch nach Ende der Fahrt noch bis zum Verlassen der Bahnsteigzugänge kontrolliert werden.

A.3.1.3.2. Tickets und gegebenenfalls die dazugehörigen Ermäßigungskarten werden von uns manuell und elektronisch durch Einscannen des QR-Codes geprüft. Bei der Kontrolle geben Sie unseren Mitarbeitern Ihr Ticket und auf Nachfrage Ihren Identitäts- oder Ermäßigungsausweis. Auch unsere Mitarbeiter weisen auf Nachfrage ihren Mitarbeiterausweis vor.

A.3.1.3.3. Um Betrugsfällen vorzubeugen, ziehen wir stichprobenartig Tickets ein, um diese auf Echtheit zu prüfen. Sollten Sie einmal von einem derartigen Einzug Ihres Tickets betroffen sein, stellen wir Ihnen ein Ersatzticket aus, das dann Ihr gültiges Ticket ist und auch als Einzugsbestätigung gilt.

A.3.1.3.4. Wenn Sie mit einem ungültigen Ticket oder einer ungültigen Ermäßigungskarte nach Punkt A.3.2.1.1. reisen, ziehen wir diese(s) ebenfalls ein. In diesem Fall gelten Sie als Reisender ohne gültiges Ticket und erhalten eine Fahrgeldnachforderung.

#### A.3.1.4. Wo kaufen Sie unsere Tickets

A.3.1.4.1. Die Tickets für unsere Züge erhalten Sie bei folgenden Verkaufsstellen:

- Servicecenter Wulkaprodersdorf
- Kundenservice Raaberbahn 05-01611

- ÖBB Ticketschalter
- Servicecenter Wulkaprodersdorf
- auf [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at)
- Ticketautomat
- Kundenservice ÖBB 05-1717
- ÖBB App
- im Reisebüro und bei Agenturen mit ÖBB Ticketverkauf
- bei unseren Mitarbeitern in unseren Zügen

A.3.1.4.2. Die Preise für unsere Tickets erfahren Sie vom Kundenservice der Raaberbahn 05-01611, im Servicecenter Wulkaprodersdorf, an den Ticketschaltern und von den elektronischen Verkaufssystemen der ÖBB.

A.3.1.4.3. Bitte bewahren Sie Ihr Ticket sorgfältig auf. Im Falle eines Verlusts können wir ausschließlich auf Ihren Namen lautende Tickets an der Servicestelle in Wulkaprodersdorf oder am Ticketschalter ersetzen. Andere Tickets können wir leider nicht ersetzen, auch wenn Sie hierfür eine Rechnung haben.

A.3.1.4.4. Zur Ersatzausstellung im Servicecenter Wulkaprodersdorf oder am Ticketschalter beachten Sie bitte Folgendes: Tickets, die auf Sicherheitspapier am Ticketautomaten, im Servicecenter in Wulkaprodersdorf oder an Ticketschalte rausgegeben wurden, können nur mit Vorlage der Bestätigung einer amtlichen Verlust- oder Diebstahlsanzeige erneut ausgegeben werden. Die Gründe dafür liegen im Finanz- und Steuerrecht.

## A.3.2. Reisende ohne gültiges Ticket oder ohne gültige Ermäßigungskarte

### A.3.2.1. Wann ist Ihr Ticket oder Ihre Ermäßigungskarte ungültig?

A.3.2.1.1. Ihr Ticket/Ihre Ermäßigungskarte ist ungültig, wenn

- die Nutzung nicht den Tarifbestimmungen im Abschnitt B. entspricht, insbesondere wenn der Gültigkeitszeitraum Ihres Tickets schon abgelaufen ist,
- der Inhalt geändert wurde, z.B. Änderung des Datums oder Fotos,
- das Ticket/die Ermäßigungskarte aufgrund eines qualifizierten Zahlungsverzuges gesperrt wurde und
- das Ticket/die Ermäßigungskarte wegen des Zustandes nicht auf Gültigkeit geprüft werden kann.

A.3.2.1.2. Ihr Ticket ist ebenfalls ungültig, wenn

- Ihr Ticket seinen Gültigkeitszeitraum noch nicht erreicht hat,
- eine Ermäßigungskarte notwendig ist, z.B. Vorteilscard, diese aber nicht vorgezeigt wird oder ungültig ist,
- Ihr Ticket nur in Verbindung mit einem Ausweis gültig ist, dieser aber nicht vorgezeigt wird oder ungültig ist.

A.3.2.1.3. Ihr Ticket wird rückwirkend ungültig, wenn Sie dessen Kauf in der ÖBB App mit der Undo-Funktion rückgängig machen, trotz nachweislicher Nutzung.

### A.3.2.2. Fahrgeldnachforderung

A.3.2.2.1. Für den Fall, dass Sie mit uns reisen, aber kein gültiges Ticket vorweisen können, stellen wir Ihnen eine Fahrgeldnachforderung aus, nach D.1.2.. Sie erhalten von unseren Mitarbeitern dann einen Beleg über die Höhe der Nachforderung. Mit diesem Beleg können



Sie in dem Zug weiterfahren, in der 2. Klasse maximal bis zum.

- A.3.2.2.2. Die Fahrgeldnachforderung können Sie entweder sofort im Zug bei unseren Mitarbeitern oder zu einem späteren Zeitpunkt bezahlen. Bezahlen Sie die Fahrgeldnachforderung zu einem späteren Zeitpunkt, erhöht diese sich um die Bearbeitungsgebühr nach D.1.3. Weisen Sie in diesem Fall unseren Mitarbeiter Ihren Lichtbildausweis mit Altersnachweis vor. Dieser nimmt Ihre Daten und Anschrift auf.
- A.3.2.2.3. Wir stellen Ihnen nachträglich eine Fahrgeldnachforderung nach D.1.2. zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr nach D.1.3. aus, wenn Sie Ihren Ticketkauf in der ÖBB App trotz nachweislicher Nutzung rückgängig machen.
- A.3.2.2.4. Alle notwendigen Informationen für das Bezahlen der Fahrgeldnachforderung finden Sie auf dem Beleg. Hierauf finden Sie ebenfalls den Kontakt, an den Sie sich schriftlich mit einem Einspruch gegen die Fahrgeldnachforderung wenden können.
- A.3.2.2.5. Bitte wenden Sie sich innerhalb von 14 Tagen mit einem begründeten Einspruch gegen die Fahrgeldnachforderung an die ÖBB oder überweisen Sie den zu zahlenden Betrag. Erhalten die ÖBB weder einen Einspruch noch die Überweisung von Ihnen innerhalb dieser Frist, sendet die ÖBB Ihnen eine Mahnung. Durch diesen Aufwand entstehen für Sie weitere Kosten, nach D.1.6. ,die Ihnen in Rechnung gestellt werden. Dann haben Sie weitere 4 Wochen Zeit einen begründeten Einspruch gegen die Fahrgeldnachforderung einzulegen oder den zu zahlenden Betrag zu überweisen. Reagieren Sie auf die Mahnung nicht innerhalb der 4 Wochen, leitet die ÖBB die offene Forderung an ein Inkassobüro weiter.
- A.3.2.2.6. Wenn Sie Ihre personenbezogenen Daten und Anschrift nicht angeben oder die Annahme des Beleges verweigern, können wir Sie des Zuges verweisen.
- A.3.2.2.7. Das Fahren ohne gültige Fahrkarte ist eine Verwaltungsübertretung. Wir sind berechtigt, diese im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen bei der Behörde anzuzeigen.

### A.3.2.3 Kinder und Erwachsene unter 18 Jahren ohne gültiges Ticket

- A.3.2.3.1 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, nach D.1.1.
- A.3.2.3.2. 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 nachgereicht werden. Danach reduzieren wir die ursprüngliche Fahrgeldnachforderung auf den Preis eines Standard-Einzeltickets für Kind oder Erwachsene unter 18 Jahren sowie eine Bearbeitungsgebühr nach D.1.4.

### A.3.2.4. Reisende mit Behinderungen ohne gültiges Ticket

- A.3.2.4.1. Wir stellen keine Fahrgeldnachforderung aus, wenn folgende Reisende ohne Begleiter im Zug ohne Ticket angetroffen werden:
- Blinde oder stark sehbehinderte Reisende und
  - Rollstuhlfahrer.
- A.3.2.4.2. Können Sie Tickets an einem Bahnhof ausschließlich an einem Ticketautomat kaufen, so stellen wir den folgenden Reisenden ohne Begleiter ebenfalls keine Fahrgeldnachforderung aus:
- Reisende, die aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters keinen Automaten bedienen können
  - Reisende, die aufgrund eingeschränkter manueller oder geistiger Möglichkeiten keinen Automaten bedienen können
- A.3.2.4.3. Den unter A.3.2.4.1. und A.3.2.4.2. genannten Reisenden verrechnen wir auch nicht die Servicegebühr gemäß D.1.1. beim Kauf von Tickets im Zug.
- A.3.2.4.4. Wir stellen auch keine Fahrgeldnachforderung aus, wenn Reisende im Rollstuhl durch eine Umwegfahrt den Zielbahnhof auf der gebuchten Strecke einfacher und barrierefrei er-

reichen.

### A.3.3. Reisen von Kleinkindern und Kindern

- A.3.3.1.1. Kleinkinder fahren in unseren Zügen und Bussen kostenlos und ohne Ticket.
- A.3.3.1.2. In unseren Zügen und in unseren Bussen reisen Kleinkinder nur in der Begleitung eines Erwachsenen.

### A.3.4. Mobilitätseingeschränkte Reisende

#### A.3.4.1. Informationen für mobilitätseingeschränkte Reisende

- A.3.4.1.1. Unter [raaberbahn.at](http://raaberbahn.at) gibt es Informationen und Ausstattungsbeschreibungen zur Barrierefreiheit.
- A.3.4.1.2. Auskunft über den Umfang der Assistenzmöglichkeiten erhalten Sie beim Raaberbahn-Kundenservice 05-01611 oder beim ÖBB Kundenservice 05-1717.
- A.3.4.1.3. Alle unsere Züge wurden barrierefrei ausgestattet, mit fahrzeuggebundenen Einstiegshilfen, für Rollstuhlfahrer benutzbare Toiletten und digitalen Informationssystemen.
- A.3.4.1.4. Folgende orthopädische Hilfsmittel nehmen Sie kostenlos in unseren Zügen mit:
  - Mechanische oder elektrische Rollstühle
  - Rollatoren oder Gehgestelle
  - mehrspurige Elektroscooter
- A.3.4.1.5. Unsere Züge befördern Hilfsmittel bis zu folgenden Maßen:
  - Länge 1.250 mm
  - Breite 800 mm
  - Höhe 1.090 mm
  - Gewicht 250 kg inklusive dem Reisenden
- A.3.4.1.6. Wir bitten um Verständnis, dass wir handbetriebene Fahrradrollstühle, sogenannte „Handbikes“, aus Platzgründen nur dann mitnehmen können, wenn der Rollstuhl- vom Fahrradteil trennbar ist.
- A.3.4.1.7. Begleitpersonen, die Sie als Assistenz begleiten, müssen Ihre persönlichen Bedürfnisse während der Reise erfüllen können. Als Begleitpersonen fungieren nur Erwachsene.
- A.3.4.1.8. Assistenzhunde sind speziell für Menschen mit Behinderung ausgebildet. Sie sind Signalhunde, Servicehunde sowie Hunde in Ausbildung mit einer Begleitperson und einer Ausbildungsbestätigung, Assistenzhunde haben ein entsprechendes Brustgeschirr oder Dokument.
- A.3.4.1.9. Assistenzhunde reisen kostenlos und brauchen keinen Maulkorb.

#### A.3.4.2. Assistenz für mobilitätseingeschränkte Reisende

- A.3.4.2.1. Für mobilitätseingeschränkte Reisende bieten wir Hilfe am Bahnhof und beim Ein- und Ausstieg aus unseren Zügen. Melden Sie dazu bitte bis 12 Stunden vor Inlandsreisen beziehungsweise 48 Stunden vor Auslandsreisen Ihren Reisewunsch und Ihre Reservierung beim Kundenservice der Raaberbahn 05-01611 oder per Mail [personenkassa@raaberbahn.at](mailto:personenkassa@raaberbahn.at). Wenn Servicemitarbeiter von uns vor Ort sind, bemühen wir uns, Ihnen auch unangemeldet Hilfe zu leisten.
- A.3.4.2.1. Falls wir Kundenwünsche nicht erfüllen können, suchen wir grundsätzlich nach anderen Lösungen. Wenn wir keine passende Beförderung finden, können Sie leider nicht mitfahren.

A.3.4.2.2. Wenn Sie keine Reservierung haben und alle Rollstuhlplätze im Zug besetzt sind, nutzen Sie bitte den nächsten Zug mit freien Rollstuhlplätzen.

## A.3.5. Verhalten während der Reise

### A.3.5.1. Gegenseitige Rücksichtnahme

A.3.5.1.1. Wir wollen allen unseren Reisenden eine angenehme und entspannte Fahrt ermöglichen. Dafür ist es wichtig, dass Sie als unsere Reisenden aufeinander Rücksicht nehmen.

A.3.5.1.2. Bitte stören Sie andere Reisende daher möglichst nicht durch laute Gespräche, Filme, Musik oder andere Aktivitäten. Kommen Sie der Bitte unserer Mitarbeiter, Rücksicht auf andere Reisende zu nehmen, nicht nach, können wir von Ihnen eine Strafzahlung verlangen, nach D.1.8.

A.3.5.1.3. Alle Bereiche unserer Züge und Busse sind rauchfrei. Auch für E-Zigaretten gilt Rauchverbot. Wer raucht, zahlt eine Strafe nach D.1.8.

A.3.5.1.4. Bitte helfen Sie mit, unsere Züge und Busse sauber und schadenfrei zu halten. Wer unsere Züge oder Busse beschädigt oder verschmutzt, zahlt eine Gebühr für Reparatur und Reinigung nach D.1.7. Wenn die tatsächlichen Reinigungs- und Reparaturkosten höher ausfallen, verlangen wir auch die entsprechenden Mehrkosten.

A.3.5.1.5. In unseren Fernverkehrszügen und in Teilen unserer Nahverkehrszüge befinden sich besondere Ruhezone beziehungsweise Ruheabteile mit eigener Kennzeichnung. Dort können Sie ungestört reisen. Bitte nehmen Sie hier besonders auf Ihre Mitreisenden Rücksicht und verhalten Sie sich ruhig. Bitte folgen Sie den Aufforderungen unserer Mitarbeiter, ruhig zu sein und Rücksicht auf Ihre Mitreisenden zu nehmen. Anderenfalls kann dies zu einer Strafzahlung führen, nach D.1.8.

A.3.5.1.6. Bezahlen Sie die Gebühren zu einem späteren Zeitpunkt, erhöht sich diese um die Bearbeitungsgebühr nach D.1.3. Weisen Sie in diesem Fall unseren Mitarbeitern Ihren Lichtbildausweis mit Altersnachweis vor. Dieser nimmt Ihre Daten und Anschrift auf.

A.3.5.1.7. Darüber hinaus sind wir in diesen Fällen berechtigt, Sie des Zuges zu verweisen.

A.3.5.1.8. Angriffe auf unsere Mitarbeiter werden gemäß geltendem Strafrecht zur Anzeige gebracht.

A.3.5.1.9. In unseren Zügen und Bussen dürfen Sie keine Waren anbieten oder verkaufen. Wenn Sie Waren anbieten oder verkaufen, können wir von Ihnen eine Strafzahlung verlangen, nach D.1.8.

### A.3.5.2. Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

A.3.5.2.1. Wir befördern Sie gerne in unseren Zügen und Bussen, wenn:

- Sie die für die Beförderung maßgebenden Regelungen einhalten,
- die Beförderung möglich ist und
- die Beförderung nicht durch Umstände außerhalb unseres Einflussbereiches verhindert wird.

A.3.5.2.2. Sollten Sie sich schon vor oder bei Zustieg in unsere Züge oder Busse unzumutbar verhalten, dürfen unsere Mitarbeiter Ihnen den Zustieg zu unseren Zügen und Bussen verwehren.

A.3.5.2.3. Wir können Sie befristet oder dauerhaft von der Fahrt in unseren Zügen ausschließen, wenn:

- Sie eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung des Eisenbahnbetriebes darstellen,
- Sie eine Gefahr für die Sicherheit der Mitreisenden darstellen oder

- Sie andere Mitreisende in unzumutbarer Weise belästigen.

A.3.5.2.4. Wir können Sie ebenfalls befristet oder dauerhaft von der Fahrt in unseren Zügen ausschließen, wenn gegen Sie ein Straferkenntnis vorliegt wegen schwerwiegender bzw. wiederholter Verstöße gegen:

- Die in A.3.5.1. und A.3.5.4. genannten Punkte,
- die vorgeschriebene Ordnung oder Sicherheit des Eisenbahnbetriebes oder
- die Anweisungen unserer Mitarbeiter zur Aufrechterhaltung von Ordnung oder Sicherheit des Eisenbahnbetriebes.

A.3.5.2.5. Wenn Sie aufgrund von Krankheit das Wohl und die Gesundheit der anderen Reisenden oder unserer Mitarbeiter gefährden, dürfen unsere Mitarbeiter Ihnen den Zutritt zu unseren Zügen und Bussen verwehren.

A.3.5.2.6 Zur Überprüfung der Rechtmäßigkeit eines ausgesprochenen befristeten oder dauerhaften Beförderungsausschlusses können Sie sich an die unabhängige Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) wenden, gemäß Punkt D.5.

### A.3.5.3. Benützen von Notfalleinrichtungen

A.3.5.3.1. Zur Sicherheit aller Reisenden sind unsere Züge mit Notfalleinrichtungen ausgestattet, wie Notbremse, Türnottaste, Feuerlöscher, Rauchmelder und Nothämmer. Bitte benützen Sie diese Notfalleinrichtungen nur bei Gefahr für sich und Ihre Mitreisenden. Bei Missbrauch zahlen Sie eine Strafgebühr nach D.1.9.

A.3.5.3.2. Bezahlen Sie die Strafgebühr zu einem späteren Zeitpunkt, erhöht sich diese um die Bearbeitungsgebühr nach D.1.3. Weisen Sie in diesem Fall unseren Mitarbeitern Ihren Lichtbildausweis mit Altersnachweis vor. Dieser nimmt Ihre Daten und Anschrift auf.

A.3.5.3.3. Wer Sicherheits- und Notfalleinrichtungen missbraucht, wird überdies ausnahmslos angezeigt.

## A.4. Mitführen von Gepäck, Gegenständen und Tieren

### A.4.1. Gepäckstücke und Gegenstände

#### A.4.1.1. Welche Gepäckstücke und Gegenstände dürfen Sie mitnehmen

A.4.1.1.1. In unseren Zügen und Bussen können Sie Gepäckstücke kostenlos mitnehmen, sofern diese in den Gepäckablagen über bzw. unter Ihrem Platz oder in den zur Mitnahme von Handgepäck vorgesehenen Bereichen verstaut werden. Die Gepäckstücke dürfen eine maximale Abmessung 90 cm x 60 cm x 40 cm nicht überschreiten.

A.4.1.1.2. Folgende Gepäckstücke nehmen Sie auch bei Überschreitung der in Punkt A.4.1.1.1. genannten Abmessungen kostenfrei mit:

- Skier & Snowboard
- Ski- bzw. Wanderstöcke
- Blas-, Streich- bzw. Zupfinstrumente
- Rollstuhl
- Kinderwagen

A.4.1.1.3. Die Sicherheit unserer Reisenden ist uns wichtig. Sie dürfen nur mitnehmen, was nach österreichischem Recht insbesondere nach den Bestimmungen des Gefahrgutbeförderungsgesetzes erlaubt ist und keine Gefahr für Sie, andere Reisende oder unsere Züge und Busse darstellt. Ausgeschlossen sind insbesondere geladene

Schusswaffen und gefährliche, explosive, entzündbare, entzündend wirkende, giftige, radioaktive, verbotene, ätzende und ansteckungsgefährliche Stoffe und Gegenstände, sowie sonstige gefährliche Güter nach dem Gefahrgutbeförderungsgesetz. Mopeds oder Mofas können Sie nur auf Autoreisezügen mitnehmen.

- A.4.1.1.4. Bei begründetem Verdacht, dass Gegenstände nicht dem Punkt A.4.1.1.3. entsprechen, können unsere Mitarbeiter diese Gegenstände aus Sicherheitsgründen prüfen. Können wir den Besitzer derartiger Gegenstände nicht finden, prüfen wir im Beisein von zwei Zeugen.
- A.4.1.1.5. Wenn Ihr Gepäck und Ihre Gegenstände den Punkten A.4.1.1.3. nicht entsprechen, oder wenn Sie eine Überprüfung nach A.4.1.1.4. nicht zustimmen, sind unsere Mitarbeiter berechtigt, Ihnen die Fahrt in unseren Zügen und Bussen zu verweigern.

#### A.4.1.2. Wie sind Gepäckstücke und Gegenstände zu verstauen

- A.4.1.2.1. Bitte legen Sie Ihre leicht verstaubaren Gepäckstücke in den Gepäckablagen über den Sitzen ab. Da hier der Platz in der Höhe begrenzt ist, verstauen Sie sperrige Gepäckstücke unter den Sitzen oder gegebenenfalls in den Gepäckregalen.
- A.4.1.2.2. Die Sitzplätze in unseren Zügen und Bussen sind nur für unsere Reisenden da. Deshalb bitte kein Gepäck oder andere Dinge, wie z.B. Jacken, darauf ablegen.
- A.4.1.2.3. Für die Sicherheit der Reisenden: Halten Sie bitte unbedingt Gänge, Türen, Fluchtwege und Sicherheitseinrichtungen frei und folgen Sie stets den Anweisungen unserer Mitarbeiter.
- A.4.1.2.4. Versperrt zu großes und zu zahlreiches Gepäck Gänge, Türen, Fluchtwege und Sicherheitseinrichtungen und gefährdet damit die Sicherheit aller Reisenden, müssen wir es aus dem Zug entfernen lassen. Können wir den Eigentümer nicht finden, übergeben wird das Gepäck dem Bahnhofpersonal und es ist im Fundbüro abzuholen.

#### A.4.1.3. Beaufsichtigung und Haftung

- A.4.1.3.1. Bitte beaufsichtigen Sie alle Ihre mitgenommenen Gepäckstücke und Gegenstände selbst und sichern Sie diese entsprechend.
- A.4.1.3.2. Für Schäden an Ihren Gepäckstücken und Gegenständen haften wir nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit:
- Beschädigungen Ihrer Gepäckstücke und Gegenstände
  - Diebstahl und Verlust
  - durch Ihre Gepäckstücke und Gegenständen verursachten Personenschäden
  - Verunreinigung von Kleidung und/oder Gegenständen anderer Reisenden

#### A.4.2. Fahrräder

##### A.4.2.1. So können Sie Fahrräder mitnehmen

- A.4.2.1.1. In welchen Zügen Sie Fahrräder mitnehmen können, zeigen die Fahrpläne unter raaberbahn.at. Sie erhalten diese Informationen auch an den Fahrplanaushängen am Bahnhof, über unseren Kundenservice unter +43 (0) 5 016 11 sowie über alle Verkaufsstellen.
- A.4.2.1.2. Sie können pro Person ein Fahrrad mitnehmen. Ihr Fahrrad kann auch einen elektrischen Hilfsantrieb haben, wenn die Bauartgeschwindigkeit maximal 25 km/h beträgt. Ausschließlich elektrisch angetriebene Fahrzeuge nehmen wir nicht mit. Zusammengeklappte Roller gehören nicht zu den Fahrrädern, auch solche mit elektrischem Antrieb. Die Maße dieser Roller müssen dem Punkt A.4.1.1.1. entsprechen. In Zügen gemäß A.4.2.1.6. und A.4.2.1.9. können Sie auch Fahrradanhänger mitnehmen. Bitte nehmen Sie Ihr Gepäck vom Fahrrad ab. Eine Person kann zusätzlich zu ihrem Fahrrad auch einen Fahrradanhänger mitnehmen, für den Sie eine weitere Fahrkarte und Reservierung für

Fahrräder kaufen.

- A.4.2.1.3. Der Akku muss während der Mitnahme im Zug fest am Fahrrad montiert sein und darf weder geladen noch als Powerbank oder anderwärtig genutzt werden. Für den Akku gelten die gleichen Bestimmungen wie für Fahrräder. Defekte Akkus sowie Fahrzeuge mit defekten Akkus dürfen Sie in unseren Zügen nicht mitnehmen. Bitte halten Sie unbedingt die Bestimmungen des Gefahrgutbeförderungsgesetzes ein.
- A.4.2.1.4. In Nahverkehrszügen brauchen Sie für Fahrräder keine Reservierung. In Zügen mit geräumigen Mehrzweckabteilen nehmen Sie auch Fahrradanhänger mit. Wir dürfen aus Sicherheitsgründen aber nur eine begrenzte Anzahl an Fahrrädern und Fahrradanhängern je Zug mitnehmen. Im Zweifelsfall entscheiden unsere Mitarbeiter, ob Ihr Fahrrad und Fahrradanhänger mitgenommen werden kann oder nicht. Reisende mit Rollstühlen und Kinderwägen haben dabei Vorrang vor Fahrrädern und Fahrradanhängern.
- A.4.2.1.5. Stellen Sie Ihr Fahrrad und Ihren Fahrradanhänger bitte nur im dafür vorgesehenen Bereich ab und beachten Sie dabei Punkt A.4.1.2.3. . Versperren zu große, zu zahlreiche oder nicht reservierte Fahrräder und Fahrradanhänger Gänge, Türen, Fluchtwege und Sicherheitseinrichtungen und gefährden damit die Sicherheit aller Reisenden, müssen wir sie aus dem Zug entfernen lassen. Können wir den Eigentümer nicht finden, übergeben wir die Fahrräder und Fahrradanhänger dem Bahnhofspersonal und es ist im Fundbüro abzuholen. Folgen Sie stets den Anweisungen unserer Mitarbeiter.
- A.4.2.1.6. Bitte verladen Sie Ihr Fahrrad immer selbst. In den Wagen mit besonderen Gepäckabteilen für Fahrräder werden Sie unsere Zugbegleiter bei der Verladung unterstützen.

## A.4.2.2. **Beaufsichtigung und Haftung**

- A.4.2.2.1. Fahrräder und Fahrradanhänger sind Handgepäck. Deshalb beaufsichtigen Sie bitte Ihr mitgenommenes Fahrrad selbst und sichern Sie Ihr Fahrrad entsprechend.
- A.4.2.2.2. Für folgende Sachverhalte haften wir nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit:
- Beschädigungen am Fahrrad
  - Diebstahl oder Verlust Ihres Fahrrades
  - durch Ihr Fahrrad verursachte Personenschäden
  - Verunreinigung der Kleidung und Gegenstände anderer Reisender

## A.4.3. **Tiere**

### A.4.3.1. **Allgemein**

- A.4.3.1.1. Kleine und ungefährliche Tiere können Sie in geschlossenen und sicheren Behältnissen unentgeltlich mitnehmen, sofern die Behältnisse Punkt A.4.1. entsprechen.
- A.4.3.1.2. Sie brauchen kein Behältnis für Ihren Hund, wenn er mit Maulkorb und Leine gesichert ist. In diesem Fall braucht Ihr Hund jedoch ein Ticket, nach Punkt B.1.1. Ihr Hund darf nur vom Hundehalter beaufsichtigt auf dem Boden sitzen.
- A.4.3.1.3. Wenn Ihr Tier aufgrund von Krankheit das Wohl und die Gesundheit der anderen Reisenden oder unserer Mitarbeiter gefährdet, dürfen unsere Mitarbeiter Ihnen und Ihrem Tier den Zutritt zu unseren Zügen und Bussen verwehren.

### A.4.3.2. **Beaufsichtigung und Haftung**

- A.4.3.2.1. Für die Beaufsichtigung und Haftung mitgenommener Tiere gilt Punkt A.4.1.3.1. sinngemäß.

## A.5. **Ihre Rechte bei Verspätung und Zugausfall**



## A.5.1. Verspätungsentschädigung für Fahrkarten

### A.5.1.1. Verspätungsentschädigung bei Einzeltickets

- A.5.1.1.1. Bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten erhalten Sie 25 % des Preises des Tickets zurück. Ab einer Verspätung von 120 Minuten erhalten Sie 50 % zurück.
- A.5.1.1.2. Bei verspäteten Nahverkehrszügen erhalten Sie eine Entschädigung, wenn Sie den Nahverkehrszug als Umsteiger in Verbindung mit einem Fernverkehrszug nützen und ein einziges Ticket für die gesamte Strecke haben.
- A.5.1.1.3. Wenn Sie ein Hin- und Rückfahrticket haben, berechnen wir die Entschädigung für eine Verspätung, die entweder auf der Hin- oder auf der Rückfahrt aufgetreten ist nach dem anteiligen Fahrpreis.

### A.5.1.2. Verspätungsentschädigung bei Tages-, Wochen- und Monatskarten

- A.5.1.2.1. Wenn Sie eine Tages-, Wochen- und Monatskarte besitzen, haben Sie Anspruch auf folgende Verspätungsentschädigung: Pauschal 1,50 Euro je erlebter Verspätung, die zwischen Zustiegs- und Ausstiegsbahnhof der benützten Züge 20 Minuten oder mehr beträgt. Keinen Entschädigungsanspruch haben Sie auf Schüler- und Lehrlingsfreikarten und deren Aufzahlungskarten.
- A.5.1.2.2. Damit wir Sie entschädigen können, brauchen Sie eine Bestätigung der Verspätung.

### A.5.1.3. Verspätungsentschädigung bei der Österreichcard, dem ÖBBSommerticket und dem ÖBB Seniorenticket

- A.5.1.3.1. Wenn Sie eine Österreichcard 2. Klasse besitzen, entschädigt die ÖBB Sie für je 3 Verspätungen ab 30 Minuten mit 20,- Euro. Sie erhalten von uns höchstens 10 % des Preises der Österreichcard.
- A.5.1.3.2. Wenn Sie eine Österreichcard 1. Klasse besitzen, entschädigt die ÖBB Sie für je 3 Verspätungen ab 30 Minuten mit 30,- Euro. Sie erhalten von uns höchstens 10 % des Preises der Österreichcard.
- A.5.1.3.3. Wenn Sie ein ÖBB Sommerticket für Reisende unter 20 Jahren besitzen, entschädigt die ÖBB für mindestens 3 Verspätungen ab 60 Minuten pauschal mit 10,- Euro. Wenn Sie ein ÖBB Sommerticket für Reisende ab 20 Jahren besitzen, entschädigen wir Sie für mindestens 3 Verspätungen ab 60 Minuten pauschal mit 18,- Euro.
- A.5.1.3.4. Wenn Sie ein ÖBB Seniorenticket für einen Monat besitzen, entschädigt die ÖBB Sie für mindestens 3 Verspätungen ab 60 Minuten pauschal mit 15,- Euro. Wenn Sie ein ÖBB Seniorenticket für einen Tag besitzen, entschädigen wir Sie für mindestens 3 Verspätungen ab 60 Minuten pauschal mit 5,- Euro.
- A.5.1.3.5. Damit wir Sie entschädigen kann, brauchen Sie eine Bestätigung der Verspätung nach Punkt A.5.1.5.

### A.5.1.4. Wann erhalten Sie keine Verspätungsentschädigung

- A.5.1.4.1. Sie haben keinen Anspruch auf Verspätungsentschädigung, wenn:
- Sie vor dem Ticketkauf über mögliche Verspätungen informiert werden
  - Sie die Reise mit einem anderen öffentlichen Verkehrsmittel oder über eine andere Strecke fortsetzen können und Sie deshalb weniger als 60 Minuten verspätet am Zielort sind; Tickets nach Punkt A.5.1.2. sind hiervon nicht betroffen.

### A.5.1.5. Wo erhalten Sie die Bestätigung der Verspätung

- A.5.1.5.1. Sie erhalten eine Verspätungsbestätigung:
- direkt beim Zugbegleiter des verspäteten Zuges
  - bis 2 Tage nach der Fahrt unter [oebb.at](http://oebb.at) - geben Sie dazu in Scotty, der elektronischen Fahrplanauskunft, den Zug und das Datum ein und drucken Sie die angezeigte Verspätung aus
  - bis 7 Tage nach der Fahrt bei allen Ticketschaltern
  - nach 7 Tagen erhalten Sie die Verspätungsbestätigung beim ÖBB-Kundenservice 05-1717 oder über das Kontaktformular auf [www.oebb.at/kontakt](http://www.oebb.at/kontakt).
  - Für Tages-, Wochen- und Monatskarten oder eines Verkehrsverbundes bei allen Ticketschaltern bis 60 Minuten nach Zugankunft. Danach erhalten Sie die Verspätungsbestätigung beim ÖBB-Kundenservice 05-1717 oder unter [oebb.at](http://oebb.at) bis 2 Tage nach der Fahrt.
- A.5.1.5.2. Die Nummer der Tages-, Wochen- und Monatskarte muss von unseren Mitarbeitern auf der Verspätungsbestätigung vermerkt werden.
- A.5.1.5.3 Alternativ zur Verspätungsbestätigung nach Punkt A.5.1.5.1. weisen Sie Ihre Reservierung für den von der Verspätung betroffenen Zug vor.

## A.5.2. Verspätungsentschädigung für Fahrkarten der Verkehrsverbünde

### A.5.2.1. Verspätungsentschädigung bei Tages-, Wochen- und Monatskarten

- A.5.2.1.1. Wenn Sie eine Tages-, Wochen- und Monatskarte eines Verkehrsverbundes besitzen, haben Sie Anspruch auf folgende Verspätungsentschädigung: Pauschal 1,50 Euro je erlebter Verspätung, die zwischen Zustiegs- und Ausstiegsbahnhof der benützten Züge 20 Minuten oder mehr beträgt. Keinen Entschädigungsanspruch haben Sie auf Schüler- und Lehrlingsfreikarten und deren Aufzahlungskarten.
- A.5.2.1.2. Damit wir Sie entschädigen können, brauchen Sie eine Bestätigung der Verspätung nach Punkt A.5.1.5.

### A.5.2.2. Verspätungsentschädigung bei Verbundjahreskarten

- A.5.2.2.1. Wir garantieren Ihnen, dass die Ankunftszeit aller Raaberbahn-Züge des Nahverkehrs je Strecke bzw. Streckenabschnitt zu 95 % pünktlich ist.
- A.5.2.2.2. Wenn Sie eine Jahreskarte haben und wir pro Monat nicht zu 95 % pünktlich sind, nach A.5.2.3.1. , entschädigen wir Sie bei Verspätungen von Nahverkehrszügen 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 im Krafftahrlinienverkehr und in Stadtverkehren bezahlt haben. Dieser Betrag ist jedoch höchstens der zehnfache Fahrpreis einer Monatsstreckenkarte, die auf der von Ihnen konkret befahrenen Bahnstreckegilt.
- A.5.2.2.3. Wenn wir während der Gesamtlaufzeit Ihrer Jahreskarte in keinem Monat zu 95 % pünktlich sind nach A.5.2.3.1. , entschädigen wir Sie mit 10 % der Entschädigungsbasis,nach A.5.2.3.2.
- A.5.2.2.4. Wenn Sie richtig angemeldet sind, nach A.5.2.3.5. zahlen die ÖBB Ihren Entschädigungsanspruch nach Ablauf der Geltungsdauer Ihrer Jahreskarte automatisiert aus. Endet Ihre Jahreskarte vor Ablauf der zwölfmonatigen Geltungsdauer, berechnen und überweisen die ÖBB auch anteilige Entschädigungssummen.
- A.5.2.2.5. Wenn Sie entschädigt werden wollen, melden Sie sich bitte an: im Internet unter <https://www.oebb.at/Fahrgastrechte> oder an den ÖBB Ticketschaltern. Den persönlichen Zugangscode für Ihre Anmeldung erhalten Sie nach dem Kauf Ihrer Jahreskarte automatisch per Post. Geben Sie bitte an, welche Strecke der Raaberbahn Sie nutzen. Wenn wir während der Gesamtlaufzeit Ihrer Jahreskarte auf der von Ihnen genutzten Bahnstrecke



zumindest in einem Gültigkeitsmonat nicht zu 95 % pünktlich sind, dann erhalten Sie eine Verspätungsentschädigung.

- A.5.2.2.6. Die ÖBB verständigt Sie nach Ablauf der Geltungsdauer Ihrer Jahreskarte automatisch, wenn wir den Pünktlichkeitsgrad 95 % nicht erreichen. Sie erhalten Ihre Entschädigung auf das von Ihnen genannte Bankkonto gutgeschrieben. Ist die automatische Überweisung nicht erfolgreich weil ihre Kontodaten falsch sind, überweisen die ÖBB Ihnen das Geld gerne manuell. Bitte melden Sie sich dazu bei uns mit den korrekten Kontodaten.
- A.5.2.2.7. Verspätungen bei Stadtverkehren und in Verkehrsverbund-Kernzonen werden nicht berücksichtigt.
- A.5.2.2.8. In den Pünktlichkeitsauswertungen erfassen wir alle in dem oder in den betrachteten Streckenabschnitt(en) fahrenden Raaberbahn Züge des Nahverkehrs. In ihrem Gesamtlauf oder in Teilabschnitten ausgefallene Züge werden als verspätet behandelt und sind bereits im Pünktlichkeitsgrad enthalten. 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.
- A.5.2.2.9. Mit Ihren Angaben zur Ein- und Ausstiegsstelle klären wir, für welche Strecke bzw. welche Streckenabschnitte wir den Pünktlichkeitsgrad ermitteln:
- Wenn Ihre Ein- und Ausstiegsstelle im selben Streckenabschnitt liegen, entspricht der dafür von uns ermittelte Pünktlichkeitsgrad dem erreichten Pünktlichkeitsgrad.
  - Wenn Ihre Ein- und Ausstiegsstelle in unterschiedlichen Streckenabschnitten liegen, errechnen wir ein arithmetisches Mittel der von uns ermittelten Pünktlichkeitsgrade jener Streckenabschnitte, auf denen Sie zwischen Ein- und Ausstiegsstelle befördert werden.
- A.5.2.2.10. Sie finden den aktuellen Pünktlichkeitsgrad Ihres oder Ihrer Streckenabschnitte und Ihren aktuellen Entschädigungswert unter [www.raaberbahn.at](http://www.raaberbahn.at)

### A.5.3. Erstattung bei Zugausfall oder Verspätung

- A.5.3.1.1. Verpassen Sie aufgrund einer Zugverspätung Ihren Anschlusszug, fällt Ihr Zug ganz oder auf einer Teilstrecke aus oder hat Ihr Zug mehr als sechzig Minuten Verspätung, können Sie wählen:
- Entweder wir erstatten Ihnen gebührenfrei den Fahrpreis für die Strecke, die Sie nicht mehr fahren werden. Dabei wird vom Fahrpreis der Gesamtstrecke gemäß Beförderungsvertrag der Fahrpreis der von Ihnen bereits gefahrenen Strecke in Abzug gebracht. Gegebenenfalls erstatten wir auch den Fahrpreis für den bereits durchgeführten, aber sinnlos gewordenen Teil der Reise. In diesem Fall erstatten wir ebenfalls den Fahrpreis für Ihre Rückfahrt zum Ausgangspunkt.
  - Oder Sie setzen die Fahrt mit Ihrem vorhandenen Ticket ohne zusätzliche Kosten bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt fort, wenn nötig auf einer geänderten Strecke.
- A.5.3.1.2. Sie können insbesondere dann mit einer Verspätung oder einem Zugausfall nach Punkt A.5.3.1.1. rechnen, wenn wir Sie darüber über einen der folgenden Informationskanäle informieren:
- Aushangfahrpläne und ausgehängte Informationen über Fahrplanänderungen in Bahnhöfen
  - elektronische Anzeigen und Lautsprecheransagen in Zügen und auf Bahnhöfen
  - Fahrplaninformationen aus Buchungssystemen
  - verfügbare Fahrplaninformations- und Reisendeninformationsmedien
- A.5.3.1.3. Wenn Sie die Fahrt mit einem unserer Züge bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen oder zum ersten Ausgangspunkt zurückfahren, schreiben wir das Ticket bei Bedarf um: für die 1. Klasse, einen anderen Zug, eine längere Gültigkeitsdauer oder eine neue Fahrtstrecke.

- A.5.3.1.4. Wir bescheinigen Ihnen auf Wunsch den versäumten Anschluss, die Verspätung oder den Ausfall des Zuges.
- A.5.3.1.5. Ausgenommen von der Erstattung bei Zugausfall oder Verspätung sind Fahrten im Stadtverkehr und in Verkehrsverbund-Kernzonen.

## A.5.4. So kommen Sie zu Ihrer Entschädigung oder Erstattung

- A.5.4.1.1. Wenn Ihnen eine Entschädigung oder Erstattung nach Punkt A.5. zusteht, schicken Sie bitte den vollständig ausgefüllten und unterschriebenen Antrag auf Entschädigung oder Refundierung an die Adresse auf dem Formular oder geben Sie ihn an einem Ticketschalter ab. Sie können Ihren Antrag bis ein Jahr nach Ende der Gültigkeitszeit Ihres Tickets einreichen.
- A.5.4.1.2. Mit diesem Antrag können Sie auch Entschädigungsansprüche nach Punkt A.5.3.1.7. geltend machen. Wenn Sie als Verbundjahreskartenkunde für Verspätungen entschädigt werden möchten, bitten wir Sie, sich bei unserem Entschädigungsmodell nach Punkt A.5.2. anzumelden.
- A.5.4.1.3. Bitte legen Sie dem Antrag Folgendes bei: die Tickets, Belege über entstandene und ersatzfähige Kosten nach Punkt A.5.3. sowie allenfalls vorhandene Verspätungsbestätigungen als Original oder in Kopie. Bei Mobile Tickets legen Sie bitte den Buchungs-code bei. Haben Sie Ihr Ticket daheim selbst ausgedruckt, legen Sie bitte dieses Ticket oder zumindest den Buchungscode bei. Wenn Sie Ihrem Antrag Kopien beilegen, wird geprüft, ob diese mit den Originaldokumenten übereinstimmen. Wenn sie übereinstimmen, erhalten Kopie und Original einen Einreichvermerk.
- A.5.4.1.4. Bitte beachten Sie dabei unbedingt alle steuerrechtlichen Vorschriften. Bei Tickets mit dem Vermerk „berechtigt nicht zum Vorsteuerabzug“ brauchen wir zur Erstattung auch die Original-Rechnung oder -Bescheinigung für den Vorsteuerabzug.
- A.5.4.1.5. Das ÖBB Servicecenter Fahrgastrechte prüft Ihren Antrag und die Tickets und stellt fest, ob Ihr Entschädigungsanspruch rechtmäßig ist. Sie haben die Wahl zwischen einem Gutschein oder einem Geldbetrag. Der Gutschein wird Ihnen zugesendet. Den Geldbetrag überweist die ÖBB abzugsfrei auf das von Ihnen genannte Konto. Beides geschieht innerhalb eines Monats.
- A.5.4.1.6. Für Tickets, die Sie mit einer Kreditkarte gezahlt haben, bucht die ÖBB den Betrag auf die Kreditkarte zurück. Das gleiche gilt für Zahlungen mit Businesskonto und Schulcard.
- A.5.4.1.7. Wenn Sie Originaldokumente zum Entschädigungsantrag beilegen, schickt die ÖBB sie Ihnen auf Wunsch nach dem Bearbeiten kostenfrei zurück.
- A.5.4.1.8. Die ÖBB entschädigt nur Tickets, die von Ihnen oder der Raaberbahn ausgestellt wurden.
- A.5.4.1.9. Ihren Entschädigungsanspruch bei Zeitkarten nach Punkt A.5.1.2. prüft die ÖBB nur direkt an den ÖBB Ticketschaltern. Ihre Entschädigung für Zeitkarten erhalten Sie grundsätzlich in bar bei unseren Ticketschaltern. Wenn Sie es wünschen, überweist das ÖBB Servicecenter Fahrgastrechte die Entschädigung abzugsfrei auf das von Ihnen bekannt gegebene Konto.
- A.5.4.1.10. Die ÖBB rundet auf volle 10-Cent-Beträge auf. Bei Entschädigungen gemäß Punkt A.5.1. und A.5.2 zahlen sie Entschädigungsbeträge ab 4,- Euro aus, in Geld- oder Gutscheinform.

## A.6. Haftung

### A.6.1. Haftung der Bahn

- A.6.1.1.1. Wir haften gegenüber unseren Reisenden grundsätzlich nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei Tötung oder Körperverletzung haften wir auch bei leichter Fahrlässigkeit. Die Haftung für die Mitnahme von Gepäckstücken, Gegenständen, Fahrrädern und Tiere richtet sich nach den Punkten A.4.1.3., A.4.2.2. und A.4.3.2. Die Bestimmungen des

Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) des Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetzes (EKHG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 einschließlich ihres Anhangs I, CIV, bleiben unberührt und regeln die Haftung von Eisenbahnunternehmen in Bezug auf Fahrgäste und deren Gepäck, Tiere und Fahrzeuge.

A.6.1.1.2. Wir haften gegenüber unseren Reisenden mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität ohne Haftungsobergrenze grundsätzlich nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für den vollständigen oder teilweisen Verlust oder die Beschädigung von:

- Mobilitätshilfen und
- sonstigen behinderungsbedingten, personenbezogenen Hilfsmitteln.

A.6.1.1.3. Haben Sie Ihr Ticket fahrplanbasiert gekauft und ändern sich die Abfahrts- und Ankunftszeiten Ihres gewählten Zuges, so informieren wir Sie über alle uns zur Verfügung stehenden Informationskanäle über die Änderungen.

## A.6.1.2. Haftung für Raaberbahn Mitarbeiter

A.6.1.2.1. Wir haften für unsere Mitarbeiter im Zusammenhang mit Buchungen und Reservierungen nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

A.6.1.2.2. Ihre im oder auf dem Fahrzeug mitgeführten Gegenstände befördern wir auf Ihre Gefahr. Wir übernehmen keine Haftung für Schäden, die durch diese Gegenstände verursacht werden.

## A.6.2. Haftung des Reisenden

A.6.2.1.1. Sie haften für Schäden, die uns oder Dritten entstehen, wenn Sie gesetzliche und verwaltungsbehördliche Vorschriften nicht beachten oder gegen diese Beförderungsbedingungen verstoßen nach den allgemeinen schadenersatzrechtlichen Bestimmungen.

## A.7. Fundgegenstände

A.7.1.1.1. 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 in Österreich unter +431/93000-97-22 2 22.

A.7.1.1.2. Nicht abgeholte Fundgegenstände übergeben wir an die zuständige Fundbehörde (Gemeinde oder Magistrat).

## A.8. Anzuwendendes Recht

A.8.1.1.1. Für unsere Beförderungsverträge gilt österreichisches Recht, unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Wien, sofern nicht ein Verbraucher-geschäft gemäß § 1 Konsumentenschutzgesetz vorliegt.

## B. Ticketangebot

### B.1. Nutzungsbestimmungen der Tickets

#### B.1.1. Standardticket

##### B.1.1.1. Wann gibt es dieses Ticketangebot

B.1.1.1.1. Dieses Ticketangebot gibt es bis auf Widerruf.

### B.1.1.2. Wie lange im Voraus können Sie dieses Ticket kaufen

- B.1.1.2.1. Dieses Angebot erhalten Sie bis zu 6 Monate im Voraus. Solange der Fahrplan für das neue Fahrplanjahr noch nicht veröffentlicht ist, kaufen Sie Ihr Ticket maximal bis zum Ende des bestehenden Fahrplans.

### B.1.1.3. Wann und wie lange gilt dieses Ticket

- B.1.1.3.1. Das Einzelticket gilt 2 Tage. Der Gültigkeitszeitraum steht auf der Fahrkarte. Hin- und Rückfahrtickets werden als zwei Einzeltickets behandelt. Sie können Ihre Fahrt zwischendurch unterbrechen. In Start- und Zielbahnhöfen, die Stadtverkehrsbahnhöfe sind, können Sie Ihre Fahrt nicht unterbrechen, gemäß B.4.
- B.1.1.3.2. Bei Fahrten innerhalb folgender Regionen reduziert sich die Gültigkeit auf 1 Tag wobei eine Fahrt bis 3.00 Uhr des Folgetages möglich ist:
- Ostregion mit Wien, Niederösterreich und dem Burgenland
- B.1.1.3.3. Am ÖBB Ticketautomaten können Sie keine Tickets für verspätete Züge erwerben, wenn diese laut Fahrplan bereits in der Vergangenheit liegen. Ist laut Fahrplan der letzte Zug des Tages verspätet, dann können Sie ein Ticket, das am Ticketautomaten aufgrund dieser Regelung bereits mit Gültigkeit für den nächsten Tag ausgestellt wurde, abweichend vom aufgedruckten Gültigkeitsdatum auch für die ausgewählte verspätete Verbindung nutzen.
- B.1.1.3.4. Zeitkarten gelten je nach Art eine Woche, einen Monat oder ein Jahr ab dem ersten Gültigkeitstag. Der Gültigkeitszeitraum steht auf dem Ticket. Innerhalb der Gültigkeit können Sie beliebig oft mit diesem Ticket fahren.

### B.1.1.4. Für welche Bereiche können Sie dieses Ticket kaufen

- B.1.1.4.1. Einzeltickets und Zeitkarten für Reisende, Fahrrad und Hund können Sie für alle Strecken der Raaberbahn kaufen.

### B.1.1.5. Wo gilt dieses Ticket

- B.1.1.5.1. Die Fahrtstrecke steht auf dem Ticket.

### B.1.1.6. In welchen Zügen gilt dieses Ticket

- B.1.1.6. Mit diesem Ticket fahren Sie in allen Nahverkehrszügen der Raaberbahn und ÖBB.

### B.1.1.7. Welche Erstattungsmöglichkeiten haben Sie für dieses Ticket

- B.1.1.7.1. Das Einzelticket können Sie vor dem ersten Gültigkeitstag erstatten lassen, ohne Gebühren.
- B.1.1.7.2. Das Einzelticket können Sie ab dem ersten Gültigkeitstag nicht erstatten. Hin- und Rückfahrtickets werden als zwei Einzeltickets behandelt.
- B.1.1.7.3. Verringert sich die Anzahl der Reisenden bei Einzeltickets für 6 und mehr gemeinsam reisende Personen und reichen Sie das Ticket ab dem ersten Gültigkeitstag 3 Tage lang zur Erstattung ein, errechnet sich der Erstattungsbetrag wie folgt:
- Ermittlung des Preisunterschiedes zwischen der ursprünglichen Gruppengröße und der tatsächlich gefahrenen Reisenden
  - Abzug einer Gebühr von 50 % des Preisunterschieds, aber mindestens 15,- Euro je erstatteten Reisenden
- B.1.1.7.4. Eine Wochenkarte können Sie innerhalb der ersten 3 Gültigkeitstage erstatten, für eine Gebühr von 50 % des Fahrpreises, aber mindestens 15,- Euro je Reisenden.
- B.1.1.7.5. Eine Monatskarte oder ein Ticket mit einer noch längeren Gültigkeit können Sie innerhalb der ersten 7 Gültigkeitstage erstatten, für eine Gebühr von 50 % des Fahrpreises, aber

mindestens 15,- Euro je Reisenden.

### B.1.1.8. Wo können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.1.8.1. Einzeltickets für Reisende, Fahrrad und Hund erhalten Sie bei folgenden Verkaufsstellen:

- Servicecenter Wulkaprodersdorf
- Servicecenter Sopron
- Kundenservice Raaberbahn 05-01611
- ÖBB Ticketschalter
- [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at)
- Ticketautomat
- Kundenservice ÖBB 05-1717
- ÖBB App

B.1.1.8.2. Zeitkarten für Reisende, Fahrrad und Hund erhalten Sie bei folgenden Verkaufsstellen:

- Servicecenter Wulkaprodersdorf
- Servicecenter Sopron
- Kundenservice Raaberbahn 05-01611
- ÖBB Ticketschalter
- ÖBB Ticketautomat
- Kundenservice ÖBB 05-1717
- in unseren Zügen und Bussen

### B.1.1.9. Für welche Kundengruppen gibt es dieses Angebot

B.1.1.9.1. Dieses Ticket gibt es für die Kundengruppen Erwachsene, Kind, Gruppen, Vorteils card, Österreich card, Reisende mit Behinderten pass, Fahrrad und Hund

B.1.1.9.2. Besitzer einer Vorteils card Classic, Vorteils card Senior und Vorteils card Jugend können dieses Ticket für folgende Bahnen kaufen:

- Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn (österreichische Strecken)
- ÖBB

B.1.1.9.3. Vorteils card Family Besitzer können dieses Ticket für alle Fern- und Nahverkehrszüge sowie innerösterreichische Bussen der ÖBB, der Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn (österreichische Strecken) kaufen.

## B.1.2. Österreich card

### B.1.2.1. Wann gibt es dieses Ticketangebot

B.1.2.1.1. Dieses Ticketangebot gibt es bis auf Widerruf.

### B.1.2.2. Wie lange im Voraus können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.2.2.1. Dieses Angebot erhalten Sie bis zu 4 Wochen im Voraus.

### B.1.2.3. Wann und wie lange gilt dieses Ticket

B.1.2.3.1. Das Ticket gilt ab dem ersten Gültigkeitstag für 1 Jahr. Der Gültigkeitszeitraum steht auf dem Ticket.

B.1.2.3.2. Die Österreich card Zivildienst und die Österreich card Bundesheer gelten nur zusammen

mit einem Lichtbildausweis mit Altersnachweis, vom Tag der Ausstellung bis zum Gültigkeitsende, das auf dem Ticket steht.

B.1.2.3.3. Innerhalb der Gültigkeit können Sie beliebig oft mit diesem Ticket fahren.

#### B.1.2.4. Für welche Bereiche können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.2.4.1. Dieses Ticket kaufen Sie für alle Strecken der Raaberbahn (österreichische Strecke) und der ÖBB.

B.1.2.4.2. Die Österreichcard Zivildienst und die Österreichcard Bundesheer gelten ausschließlich auf Strecken der Raaberbahn und ÖBB.

#### B.1.2.5. Wo gilt dieses Ticket

B.1.2.5.1. Dieses Ticket gilt im gesamten Netz der Raaberbahn und ÖBB.

B.1.2.5.2. Die Österreichcard Zivildienst und die Österreichcard Bundesheer gilt ausschließlich auf Strecken der ÖBB.

#### B.1.2.6. Für wie viele Reisende können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.2.6.1. Dieses Ticket können Sie für 1 Person kaufen.

#### B.1.2.7. Welche Erstattungsmöglichkeiten haben Sie für dieses Ticket

B.1.2.7.1. Sie können das Ticket vor dem ersten Gültigkeitstag erstatten lassen, ohne Gebühren.

B.1.2.7.2. Während der Gültigkeitsdauer können Sie Ihre Österreichcard kündigen, ab dem Beginn des 7. Vertragsmonats. Dazu geben Sie die Karte an einem ÖBB Ticketschalter zurück. Die ÖBB verrechnet eine Kündigungsgebühr von einem Monatsbetrag, dies ist ein Zwölftel des Kaufpreises. Wenn Sie den gesamten Kartenpreis auf einmal bezahlt haben, überweist Ihnen die ÖBB für jeden nicht angefangenen Monat die entsprechenden Monatsbeträge auf Ihr Konto, abzüglich der Kündigungsgebühr. Haben Sie kein Konto, zahlen sie den Betrag per Postanweisung an Sie aus. Wenn Sie die Österreichcard monatlich per SEPA-Lastschrift bezahlen, wird noch ein letzter Monatsbetrag als Kündigungsgebühr abgebucht.

B.1.2.7.3. Sie haben ein außerordentliches Kündigungsrecht, wenn Sie von Österreich ins Ausland umziehen, wenn Sie innerhalb Österreichs Ihren Arbeitsplatz wechseln oder wenn Sie über einen Zeitraum von 3 Monaten oder mehr erkrankt sind. Einen Umzug ins Ausland weisen Sie über die Abmeldung vom österreichischen Zentralen Melderegister und Ihrer neuen Adresse im Ausland nach. Eine Erkrankung von 3 Monaten oder mehr weisen Sie über ein ärztliches Attest nach. Einen neuen Arbeitsplatz weisen Sie mit Ihrem neuen Arbeitsvertrag nach. Dazu geben Sie die Karte an einem ÖBB Ticketschalter zurück. Die ÖBB verrechnet eine Kündigungsgebühr von einem Monatsbetrag, dies ist ein Zwölftel des Kaufpreises. Wenn Sie den gesamten Kartenpreis auf einmal bezahlt haben, überweisen sie Ihnen für jeden nicht angefangenen Monat die entsprechenden Monatsbeträge auf Ihr Konto, abzüglich der Kündigungsgebühr. Haben Sie kein Konto, zahlt die ÖBB den Betrag per Postanweisung an Sie aus. Wenn Sie die Österreichcard monatlich per SEPA-Lastschrift bezahlen, wird noch ein letzter Monatsbetrag als Kündigungsgebühr abgebucht.

B.1.2.7.4. Die Österreichcard Zivildienst und die Österreichcard Bundesheer können Sie nicht erstatten oder kündigen.

B.1.2.7.5. Beim Todesfall des Karteninhabers der Österreichcard erstattet die ÖBB Ihnen als Erbberechtigter oder Abwickler der Verlassenschaft jeden nicht genutzten Kalendermonat vom Kartenpreis. Legen Sie dafür bitte dem Erstattungsantrag Folgendes bei: eine Kopie der Sterbeurkunde, ein Nachweis der Erbberechtigung und die originale Österreichcard.

#### B.1.2.8. Wo können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.2.8.1. Dieses Ticket können Sie nur an ÖBB Ticketschaltern kaufen.

B.1.2.8.2. Die Österreichcard Bundesheer erhalten Sie bei Ihrer Militärdienststelle.



### B.1.2.9. Für welche Kundengruppen gibt es dieses Angebot

B.1.2.9.1. Dieses Ticket gibt es für die Kundengruppen Österreichcard Classic, Österreichcard Jugend, Österreichcard Senior, Österreichcard Familie, Österreichcard Spezial, Österreichcard Bundesheer und Österreichcard Zivildienst.

### B.1.3. Einfach-Raus-Ticket

#### B.1.3.1. Wann gibt es dieses Ticketangebot

B.1.3.1.1. Dieses Ticketangebot gibt es bis auf Widerruf.

#### B.1.3.2. Wie lange im Voraus können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.3.2.1. Dieses Angebot erhalten Sie bis 6 Monate im Voraus. Solange der Fahrplan für das neue Fahrplanjahr noch nicht veröffentlicht ist, kaufen Sie Ihr Ticket maximal bis zum Ende des bestehenden Fahrplans.

#### B.1.3.3. Wann und wie lange gilt dieses Ticket

B.1.3.3.1. Dieses Ticket gilt nur am Gültigkeitstag, der auf dem Ticket steht.

B.1.3.3.2. Sie fahren mit diesem Ticket an Werktagen von Montag bis Freitag ab 9.00 bis 3.00 Uhr des Folgetages. An Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen gilt dieses Ticket ganztägig bis 3.00 Uhr des Folgetages.

B.1.3.3.3. Wenn Sie Ihre Reise an Werktagen von Montag bis Freitag vor 9.00 Uhr beginnen, brauchen Sie ein weiteres Ticket bis zur ersten Haltestelle, an der Ihr Zug nach 9.00 Uhr hält. Bitte beachten Sie dafür die Bestimmungen des Punktes A.3.1.2.

B.1.3.3.4. Wenn Sie Ihre Reise nach 3.00 Uhr beenden, brauchen Sie ein weiteres Ticket ab der letzten Haltestelle, an der Ihr Zug vor 3.00 Uhr hält. Bitte beachten Sie dafür die Bestimmungen des Punktes A.3.1.2.

B.1.3.3.5. Innerhalb der Gültigkeit können Sie beliebig oft mit diesem Ticket fahren.

#### B.1.3.4. Für welche Bereiche können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.3.4.1. Dieses Ticket können Sie für alle österreichischen Strecken der Raaberbahn und ÖBB kaufen.

#### B.1.3.5. Wo gilt dieses Ticket

B.1.3.5.1. Dieses Ticket gilt als Netzkarte für alle österreichischen Strecken der Raaberbahn und ÖBB.

#### B.1.3.6. In welchen Zügen gilt dieses Ticket

B.1.3.6.1. Mit diesem Ticket fahren Sie in allen Nahverkehrszügen auf den österreichischen Strecken der Raaberbahn und ÖBB.

#### B.1.3.7. Für welche Komfortklassen können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.3.7.1. Dieses Ticket können Sie für die 2. Klasse kaufen.

#### B.1.3.8. Für wie viele Reisende können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.3.8.1. Mit diesem Angebot können 2 bis 5 fünf Personen zusammen fahren. Bitte beachten Sie: Es ist notwendig die Anzahl der Reisenden direkt beim Kauf des Tickets anzugeben.

B.1.3.8.2. Dieses Ticket ist nur gültig, wenn Sie als Reisender Teil der Gruppe sind und Ihren Namen auf das Ticket schreiben.

#### B.1.3.9. Welche Erstattungsmöglichkeiten haben Sie für dieses Ticket

B.1.3.9.1. Das Ticket können Sie vor dem ersten Gültigkeitstag erstatten lassen, ohne Gebühr. Ab

dem ersten Gültigkeitstag können Sie das Ticket nicht erstatten.

#### B.1.3.10. Wo können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.3.10.1. Dieses Ticket erhalten Sie bei folgenden Verkaufsstellen:

- Servicecenter Wulkaprodersdorf 05-01611
- Servicecenter Sopron
- ÖBB Ticketschalter
- ÖBB Ticketautomat
- ÖBB Kundenservice 05-1717
- Ticketshop [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at)
- ÖBB App

#### B.1.3.11. Für welche Kundengruppen gibt es dieses Angebot

B.1.3.11.1. Dieses Ticket gibt es für die Kundengruppen Erwachsene und Erwachsene kombiniert mit Fahrrädern. Kinder gelten bei diesem Angebot als Erwachsene.

### B.1.4. Schulcard-Ticket

#### B.1.4.1. Wann gibt es dieses Ticketangebot

B.1.4.1.1. Dieses Ticketangebot gibt es bis auf Widerruf.

#### B.1.4.2. Wie lange im Voraus können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.4.2.1. Dieses Angebot erhalten Sie bis zu 92 Tage im Voraus. Solange der Fahrplan für das neue Fahrplanjahr noch nicht veröffentlicht ist, kaufen Sie Ihr Ticket maximal bis zum Ende des bestehenden Fahrplans.

#### B.1.4.3. Wann und wie lange gilt dieses Ticket

B.1.4.3.1. Das Einzelticket gilt 2 Tage. Der Gültigkeitszeitraum steht auf dem Ticket. Hin- und Rückfahrtickets werden als zwei Einzelticket behandelt.

B.1.4.3.2. Sie können Ihre Fahrt zwischendurch unterbrechen. In Städten, die Stadtverkehrsbahnhöfe sind, können Sie Ihre Fahrt nicht unterbrechen.

#### B.1.4.4. Für welche Bereiche können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.4.4.1. Dieses Ticket können Sie für alle österreichischen Strecken der Raaberbahn und ÖBB kaufen.

#### B.1.4.5. Wo gilt dieses Ticket

B.1.4.5.1. Die Fahrtstrecke steht auf dem Ticket.

#### B.1.4.6. In welchen Zügen gilt dieses Ticket

B.1.4.6.1. Mit diesem Ticket fahren Sie in allen Nahverkehrszügen der Raaberbahn auf den österreichischen Strecken und ÖBB.

#### B.1.4.7. Für wie viele Reisende können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.4.7.1. Mit diesem Ticketangebot können 6 bis maximal 50 Personen zusammen fahren.

B.1.4.7.2. Da Gruppengrößen im Planungszeitraum meist schwanken, erhalten Sie das Ticket nicht für die genaue Gruppengröße, sondern in folgender Staffelung:

- Gruppen von 6 bis 10 Reisende erhalten ein Ticket für 8 Reisende
- Gruppen von 11 bis 14 Reisende erhalten ein Ticket für 12 Reisende



- Gruppen von 15 bis 20 Reisende erhalten ein Ticket für 16 Reisende
- Gruppen von 21 bis 25 Reisende erhalten ein Ticket für 22 Reisende
- Gruppen von 26 bis 30 Reisende erhalten ein Ticket für 26 Reisende
- Gruppen von 31 bis 40 Reisende erhalten ein Ticket für 32 Reisende
- Gruppen von 41 bis 50 Reisende erhalten ein Ticket für 42 Reisende

### B.1.4.8. Welche Erstattungsmöglichkeiten haben Sie für dieses Ticket

B.1.4.8.1. Das Ticket können Sie vor dem ersten Gültigkeitstag erstatten lassen, ohne Gebühren. Das Ticket können Sie ab dem ersten Gültigkeitstag 3 Tage lang erstatten, für eine Gebühr von 50 % des Fahrpreises, aber mindestens 15,- Euro je Reisenden. Hin- und Rückfahrtickets werden als zwei Einzeltickets behandelt.

B.1.4.8.2. Verringert sich die Anzahl der Reisenden, ist eine Teilerstattung nicht möglich.

### B.1.4.9. Wo können Sie dieses Ticket kaufen

B.1.4.9.1. Dieses Ticket erhalten Sie bei folgender Verkaufsstelle:

- tickets.oebb.at
- Servicecenter Wulkaprodersdorf

### B.1.4.10. Für welche Kundengruppen gibt es dieses Angebot

B.1.4.10.1. Dieses Ticket gibt es für die Kundengruppe Schulcard.

### B.1.5. Haus-Haus- Gepäck-Plus

B.1.5.1.1. Dieser Service wird auf den Strecken der Raab-Oedenburg- Ebenfurther Eisenbahn (österreichische Strecken) nicht angeboten.

## B.2. Benützung von Verbundtickets

### B.2.1. Allgemeine Hinweise

B.2.1.1.1. Informationen darüber, wie Sie unsere Züge und Busse mit Tickets von Verkehrsverbänden nützen, finden Sie in den Tarifen der einzelnen Verkehrsverbände. Informationen zuden Verkehrsverbänden in Österreich finden Sie im Punkt D.4.

B.2.1.1.2. Bei Fahrten mit Standard-Einzeltickets und Zeitkarten für Reisende innerhalb eines Verkehrsverbundes nach D.4. wird stets der jeweilige Verbundtarif angewandt. Dies bedeutet, dass in diesem Fall der Fahrpreis ausschließlich nach den Regeln des jeweiligen Verkehrsverbundes berechnet wird. Bei entsprechender Anerkennung der ÖBB-Vorteilscard oder ähnlichen Ermäßigungsnachweisen im jeweiligen Verkehrsverbund wird ausschließlich die Verbundermäßigung gewährt. Diese weichen von den ÖBB-Ermäßigungen ab und können sowohl geringer als auch höher ausfallen. Wird die ÖBB-Vorteilscard vom jeweiligen Verkehrsverbund nicht anerkannt, erhalten Sie in diesem Fall stets ein ÖBB Standard-Einzelticket mit der jeweiligen ÖBB-Ermäßigung.

## B.3. ÖBB Reisegutscheine

### B.3.1. ÖBB Reisegutscheine (bisherig)

#### B.3.1.1. Gutscheinwert

B.3.1.1.1. Sie kaufen Reisegutscheine zu einem beliebigen Wert bis 100,- Euro je Gutschein.

### B.3.1.2. Gültigkeitsdauer

B.3.1.2.1. Ihre Reisegutscheine haben eine Gültigkeitsdauer von einem Jahr ab Kaufdatum.

### B.3.1.3. Einlösung

B.3.1.3.1. Innerhalb der Gültigkeitsdauer können Sie Ihren Reisegutschein zum Kauf unserer Angebote an folgenden Verkaufsstellen verwenden:

- Servicecenter Wulkaprodersdorf
- ÖBB Ticketschalter

### B.3.1.4. Umtausch und Erstattung

B.3.1.4.1 Bis 3 Jahre nach Ablauf der Gültigkeit ist es möglich, dass Sie Ihren Reisegutschein umtauschen oder erstatten.

Einen abgelaufenen Reisegutschein tauscht die ÖBB nur einmal in einen neuen Reisegutschein zum gleichen Wert um. Ein nochmaliger Umtausch ist nicht möglich.

B.3.1.4.2. Reisegutscheine erstattet die ÖBB Ihnen für eine Gebühr von 10 % des Gutscheinwertes, aber mindestens 2,50 Euro. Wenn Sie mehrere Gutscheine erstatten lassen beträgt die Gebühr maximal 15,- Euro.

## B.3.2. ÖBB Gutscheine (neu mit sechzehnstelligem Gutscheincode)

### B.3.2.1. Gutscheinkauf

B.3.2.1.1. Sie kaufen Gutscheine zu einem beliebigen Wert zwischen 4,- und 250,- Euro je Gutschein.

B.3.2.1.2. Diese Gutscheine erhalten Sie bei folgenden Verkaufsstellen:

- Servicecenter Wulkaprodersdorf
- ÖBB Ticketschalter

### B.3.2.2. Gutscheinverwendung

B.3.2.2.1. Ihr Gutschein trägt einen sechzehnstelligen Code, den Sie beim Kaufvorgang im Ticketshop eingeben.

B.3.2.2.2. Bitte beachten Sie: den Erstattungsbetrag eines ganz oder teilweise mit Gutschein bezahlten Tickets erhalten Sie immer in Gutscheinform.

B.3.2.2.3. Wollen Sie den nicht mit Gutscheinen bezahlten Teilbetrag auf Ihr ursprünglich verwendetes Zahlungsmittel zurückgezahlt bekommen, geben Sie diesen Wunsch bitte der ÖBB bekannt.

### B.3.2.3. Gültigkeitsdauer

B.3.2.3.1 Ihr Gutschein hat eine Gültigkeitsdauer von 10 Jahren ab Kaufdatum.

### B.3.2.4 Einlösung

B.3.2.4.1. Innerhalb der Gültigkeitsdauer können Sie Ihren Gutschein zum Kauf unserer Angebote an folgenden Verkaufsstellen verwenden:

- Servicecenter Wulkaprodersdorf
- tickets.oebb.at
- ÖBB App

- ÖBB Ticketschalter
- Servicecenter Wulkaprodersdorf

B.3.2.4.2. Bitte beachten Sie: Gutscheine können nur von Privatkunden verwendet werden. Wollen Sie Ihre Tickets mit einer Schulcard oder einem Businesskonto zahlen, können Sie diese Gutscheine nicht einlösen.

B.3.2.4.3. Die Verwendung der Gutscheine für den Kauf einer Vorteils card und einer Österreich card ist nur am ÖBB Ticketschalter möglich.

### B.3.2.5. Erstattung

B.3.2.5.1. Sie können Gutscheine nicht erstatten.

B.3.2.5.2. Eine Barablöse von Gutscheinen ist nicht möglich.

## C. Kundengruppen und Ermäßigungen

### C.1. Kleinkinder

C.1.1.1.1. Kleinkinder sind Reisende im Alter bis einen Tag vor dem 6. Geburtstag.

C.1.1.1.2. Kleinkinder können Sie kostenlos und ohne Ticket mitnehmen. Auch ohne eigenem Ticket können Sie für Kleinkinder Sitzplatzreservierungen kaufen.

### C.2. Kinder

C.2.1.1.1. Kinder sind Reisende zwischen 6 und 14 Jahre – bis einen Tag vor dem 15. Geburtstag.

C.2.1.1.2. Kinder erhalten einen Rabatt von 50 % auf ein Standard-Einzelticket für Reisende.

C.2.1.1.3. Kinder zahlen einen ermäßigten Preis für ein Komfortticket.

C.2.1.1.4. Bis zu 4 Kinder je Erwachsenen erhalten in Begleitung von Erwachsenen einen Rabatt von 100 % auf die Sparschiene Österreich. Hierzu müssen Sie Anzahl der Kinder beim Kauf angeben, damit Sie alle auf Ihrem Ticket vermerkt sind.

C.2.1.1.5. Bis zu 4 Kinder je Erwachsenen erhalten in Begleitung von Erwachsenen einen ermäßigten Preis auf die Sparschiene Komfort. Hierzu müssen Sie die Anzahl der Kinder beim Kauf angeben, damit Sie alle auf Ihrem Ticket vermerkt sind.

### C.3. Erwachsene

C.3.1.1.1. Erwachsene sind Reisende im Alter ab 15 Jahren.

C.3.1.1.2. Erwachsene zahlen den vollen Preis.

### C.4. Vorteils card

#### C.4.1. Vorteils card Classic

C.4.1.1.1. Alle unsere Reisenden können eine Vorteils card Classic von der ÖBB kaufen.

C.4.1.1.2. Mit einer Vorteils card Classic erhalten Sie 45 % Rabatt auf Standard-Einzelticket für Reisende beim Ticketkauf.

- im Servicecenter Wulkaprodersdorf 05-01611

- Servicecenter Sopron
- an ÖBB Ticketschaltern
- beim ÖBB Kundenservice 05-1717,
- bei den Mitarbeitern in unseren Zügen bei einer Abfahrt von einem Bahnhof ohne Ticketautomat.

C.4.1.1.3. Mit einer Vorteilscard Classic erhalten Sie als Selbstbucherbonus weitere 5 % Rabatt auf Standard-Einzelticket für Reisende beim Ticketkauf

- am Ticketautomat
- über [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at)
- über die ÖBB App und

C.4.1.1.4. Die Vorteilscard Classic wird in keinem Verkehrsverbund als Ermäßigungsausweis anerkannt. Daher erhalten Sie immer ein ÖBB Standard-Einzelticket mit den obenstehenden Rabatten.

## C.4.2. Vorteilscard Jugend

C.4.2.1.1. Alle unsere Reisenden bis zum Tag vor dem 26. Geburtstag können eine Vorteilscard Jugend kaufen.

C.4.2.1.2. Mit einer Vorteilscard Jugend erhalten Sie 45 % Rabatt auf ein Standard-Einzelticket für Reisende beim Fahrkartenkauf

- im Servicecenter Wulkaprodersdorf 05-01611
- Servicecenter Sopron
- an ÖBB Ticketschaltern,
- beim ÖBB Kundenservice 05-1717,
- bei den Mitarbeitern in unseren Zügen bei einer Abfahrt von einem Bahnhof ohne Ticketautomat

C.4.2.1.3. Mit einer Vorteilscard Jugend erhalten Sie als Selbstbucherbonus weitere 5 % Rabatt auf ein Standard-Einzelticket für Reisende beim Fahrkartenkauf

- am ÖBB Ticketautomat,
- über [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at),
- über unsere ÖBB App und

C.4.2.1.4. Die Vorteilscard Jugend wird in keinem Verkehrsverbund als Ermäßigungsausweis anerkannt.

## C.4.3. Vorteilscard Senior

C.4.3.1.1. Alle unsere Reisenden ab 64 Jahren können eine Vorteilscard Senior kaufen.

C.4.3.1.2. Eine kostenlose Vorteilscard Senior erhalten unsere Reisenden mit

- Ergänzungszulage
- Ausgleichszulage
- Zusatzrente nach dem Kriegsoferversorgungsgesetz 1957
- Unterhaltsrente nach dem Opferfürsorgegesetz 1947
- Hinterbliebenenbeihilfe nach dem Opferfürsorgegesetz 1947

C.4.3.1.3. Mit einer Vorteilscard Senior erhalten Sie 45 % Rabatt auf ein Standard-Einzelticket für Reisende beim Fahrkartenkauf

- im Servicecenter Wulkaprodersdorf 05-01611
- Servicecenter Sopron
- an ÖBB Ticketschaltern,
- beim ÖBB Kundenservice 05-1717,
- bei den Mitarbeitern in unseren Zügen bei einer Abfahrt von einem Bahnhof ohne Ticketautomat

C.4.3.1.4. Mit einer Vorteils card Senior erhalten Sie als Selbstbucherbonus weitere 5 % Rabatt auf ein Standard- Einzelticket für Reisende beim Fahrkartenkauf

- am ÖBB Ticketautomat,
- über [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at),
- über unsere ÖBB App und

C.4.3.1.5. Die Vorteils card Senior wird in folgenden Verkehrsverbänden als Ermäßigungsausweis anerkannt:

- Verkehrsverbund Ostregion

Daher erhalten Sie innerhalb dieser Verkehrsverbände immer ein Verbundticket mit anderen als den obenstehenden Rabatten. Über die Rabatthöhe informieren die Verkehrsverbände.

C.4.3.1.6. Vom 12. Jänner 2021 bis 31. August 2021 erhalten Sie beim Kauf einer Sitzplatzreservierung einen Rabatt von 66 %. Dazu müssen Sie ein ÖBB-Kundenkonto besitzen, bei dem Ihre Vorteils card hinterlegt ist. Sie müssen zum Kauf der Reservierung in Ihrem ÖBB- Kundenkonto angemeldet sein.

## C.4.4. Vorteils card 66

C.4.4.1.1. Ab dem 27. Juni 2017 können alle unsere Reisenden eine Vorteils card 66 kaufen, über [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at). Hierzu müssen Sie mit Ihrem ÖBB Konto angemeldet sein. Haben Sie noch kein ÖBB Konto, so können Sie sich dafür kostenlos registrieren.

C.4.4.1.2. Mit einer Vorteils card 66 erhalten Sie 45 % Rabatt auf ein Standard-Einzelticket für Reisende beim Ticketkauf

- Servicecenter Wulkaprodersdorf 05-01611
- Servicecenter Sopron
- an ÖBB Ticketschaltern,
- beim ÖBB Kundenservice 05-1717,
- bei unseren Vertriebspartnern, z. B. Reisebüros und
- bei den Mitarbeitern in unseren Zügen bei einer Abfahrt von einem Bahnhof ohne Ticketautomat.

C.4.4.1.3. Mit einer Vorteils card 66 erhalten Sie als Selbstbucherbonus weitere 5 % Rabatt auf ein Standard-Einzelticket für Reisende beim Ticketkauf

- am Ticketautomat,
- über [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at),
- über die ÖBB App und

C.4.4.1.4. Die Vorteils card 66 wird in keinem Verkehrsverbund als Ermäßigungsausweis anerkannt. Daher erhalten Sie immer ein ÖBB Standard-Einzelticket mit den obenstehenden Rabatten.

## C.4.5. Vorteils card Family

C.4.5.1.1. Alle unsere Reisenden ab 15 Jahren können eine Vorteils card Family kaufen. Sie ist nur gültig in Verbindung mit einem Lichtbildausweis mit Altersnachweis.

C.4.5.1.2. Mit diesem Ticket fahren Sie in allen Zügen und Bussen der ÖBB und Raaberbahn auf

allen österreichischen Strecken.

- C.4.5.1.3 Mit einer Vorteils-card Family erhalten Sie auf Fahrten zusammen mit mindestens einem Kleinkind oder Kind 45 % Rabatt auf ein Standard-Einzelticket für Reisende beim Ticketkauf
- Servicecenter Wulkaprodersdorf 05-01611
  - an ÖBB Ticketschalter,
  - beim ÖBB Kundenservice 05-1717,
  - bei unseren Vertriebspartnern, z. B. Reisebüros und
  - bei den Mitarbeitern in unseren Zügen und Bussen.
- C.4.5.1.4 Mit einer Vorteils-card Family erhalten Sie als Selbstbucherbonus weitere 5 % Rabatt auf ein Standard-Einzelticket für Reisende beim Ticketkauf
- am ÖBB Ticketautomat,
  - über [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at),
  - über die ÖBB App und
- C.4.5.1.5 2 Inhaber einer Vorteils-card Family erhalten den Rabatt auch, wenn sie zusammen mit einem Kleinkind oder Kind fahren.
- C.4.5.1.6 4 Kinder je Inhaber einer Vorteils-card Family erhalten einen Rabatt von 100 % auf ein Standard-Einzelticket. Die übrigen Kinder erhalten einen Rabatt von 50 % auf ein Standard-Einzelticket. Hierzu müssen Sie die Anzahl der Kinder beim Kauf angeben, damit Sie alle auf Ihrem Ticket vermerkt sind.
- C.4.5.1.7 Die Vorteils-card Family wird in folgenden Verkehrsverbänden als Ermäßigungsausweis nicht anerkannt:
- Verkehrsverbund Ostregion
- Daher erhalten Sie innerhalb dieser Verkehrsverbände immer ein Standard-Einzelticket mit den obenstehenden Rabatten.

## C.4.6. Gültigkeit von Vorteils-cards

- C.4.6.1.1 Eine Vorteils-card ohne Ihr Bild gilt nur in Verbindung mit einem Lichtbildausweis mit Altersnachweis.

## C.5. Reisende mit Behinderungen mit Rollstühlen

- C.5.1.1.1 Reisende mit Behinderungen mit Rollstühlen sind alle Reisenden, die Rollstühle gemäß A.3.4.1.6. brauchen.

## C.6. Schulcard

- C.6.1.1.1 Alle österreichischen Schulen, Kindergärten, Kinder- und Jugendheime sowie Jugendorganisationen können eine Schulcard bekommen.
- C.6.1.1.2 Den Schulcard-Rabatt erhalten Sie, wenn Ihre Gruppe zu mehr als der Hälfte aus Kindern besteht. Reisende bis 18 Jahre (bis einen Tag vor dem 19. Geburtstag) oder mit einer Vorteils-card Jugend gelten auch als Kinder.
- C.6.1.1.3 Mit einer Schulcard erhalten Sie 60 % Rabatt auf ein Standard-Einzelticket für Reisende.
- C.6.1.1.4 Einen Rabatt von 100 % auf den normalen Fahrpreis erhalten bei Gruppengrößen
- von sechs bis 20 Reisenden: 2 Begleitpersonen,

- von 21 bis 30 Reisenden: 3 Begleitpersonen,
- von 31 bis 40 Reisenden: 4 Begleitpersonen,
- von 41 bis 50 Reisenden: 5 Begleitpersonen.

C.6.1.1.5. Die Begleiter müssen 15 Jahre oder älter sein.

## C.7. Hund

C.7.1.1.1. Der Kundengruppe Hund gehören alle Hunde an, die nicht in einem geschlossenen Behälter mitreisen.

## C.8. Fahrrad

C.8.1.1.1. Zu Fahrrädern zählen:

- Fahrräder, Elektroräder
- Tandems
- Lastenfahrräder, Dreiräder für Erwachsene
- Einspurige Elektroscooter mit Sattel oder Sitz
- Fahrradanhänger

## C.9. Gruppen

C.9.1.1.1. Sie bilden eine Gruppe, wenn Sie mit einem oder mehr Mitreisenden zusammen die gleiche Strecke fahren.

C.9.1.1.2. Gruppen erhalten folgende Rabatte auf ein Standard-Einzelticket für Reisende:

- 5 % bei 2 bis 9 gemeinsam reisenden Personen
- 30 % bei 10 oder mehr gemeinsam reisenden Personen

C.9.1.1.3. Gruppen wird in folgenden Verkehrsverbänden keine Ermäßigung gewährt:

- Verkehrsverbund Ostregion

Daher erhalten Sie innerhalb dieser Verkehrsverbände immer ein Standard-Einzelticket mit den obenstehenden Rabatten.

## C.10. Preisdifferenzierung nach Vertriebskanal

C.10.1.1.1. Kaufen Sie ihr Standard-Einzelticket auf [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) oder der ÖBB App, erhalten Sie folgende Vergünstigungen:

- Bei Kauf am Tag der Abfahrt vergünstigt sich der Preis um -0,10 Euro
- Bei Kauf bis zum Tag vor der Abfahrt vergünstigt sich der Preis um -0,20 Euro

C.10.1.1.2. Bei Kauf bis einschließlich 15 Tage vor Abfahrt vergünstigt sich der Preis um -0,30 Euro.

C.10.1.1.3. Dies gilt für folgende Kundengruppen: Kinder, Erwachsene, Vorteils-card, Österreich-card, Reisende mit Behindertenpass, Businesskonto, Hund, Fahrrad und Gruppen. Deren Ermäßigungen berechnen sich auf Basis des so geänderten Preises.

## D. Anlagen

### D.1 Gebühren

#### D.1.1. Servicegebühr

- D.1.1.1.1. Diese Gebühr verrechnen wir bei sofortiger Zahlung eines Fahrpreises im Zug oder Bus.
- D.1.1.1.2. Die Gebühr beträgt 3,- Euro.
- D.1.1.1.3. Die Gebühr enthält 10 % Umsatzsteuer.

### D.1.2. Fahrgeldnachforderung

- D.1.2.1.1. Die Fahrgeldnachforderung verrechnen wir Reisenden ohne gültiges Ticket.
- D.1.2.1.2. Die Gebühr beträgt 105,- Euro.
- D.1.2.1.3. Die Gebühr enthält 17,50 Euro Fahrpreisanteil inklusive 10 % Umsatzsteuer. Die restliche Gebühr enthält 0 % Umsatzsteuer.

### D.1.3. Bearbeitungsgebühr bei nicht sofortiger Bezahlung

- D.1.3.1.1. Diese Bearbeitungsgebühr verrechnen wir bei nicht sofortiger Bezahlung des Tickets, Fahrgeldnachforderung, Reinigungskosten, Strafgebühr und Strafgebühr für die missbräuchliche Nutzung von Notfalleinrichtungen.
- D.1.3.1.2. Die Gebühr beträgt 30,- Euro.
- D.1.3.1.3. Die Gebühr enthält 0 % Umsatzsteuer.

### D.1.4. Bearbeitungsgebühr für Kinder und Erwachsene unter 18 Jahren

- D.1.4.1.1. Diese Bearbeitungsgebühr verrechnen wir für Kinder und Erwachsene unter 18 Jahren bei nachträglicher Einreichung eines Ausweises.
- D.1.4.1.2. Die Gebühr beträgt 5,- Euro.
- D.1.4.1.3. Die Gebühr enthält 10 % Umsatzsteuer.

### D.1.5. Bearbeitungsgebühr nachträgliche Prüfung

- D.1.5.1.1. Die Bearbeitungsgebühr verrechnen wir für die nachträgliche Prüfung der Gültigkeit einer Jahreskarte, Österreichcard, Schülerfreikarte, Lehrlingsfreikarte oder Vorteilscard.
- D.1.5.1.2. Die Gebühr beträgt 10,- Euro.
- D.1.5.1.3. Die Gebühr enthält 10 % Umsatzsteuer.

### D.1.6. Mahnkosten

- D.1.6.1.1. Mahnkosten verrechnen wir für die Mahnung eines Entgeltes, einer Gebühr oder einer Strafe.
- D.1.6.1.2. Die Gebühr für die Mahnung beträgt 18,- Euro.
- D.1.6.1.3. Die Mahnkosten enthalten 0 % Umsatzsteuer.

### D.1.7. Reinigungskosten

- D.1.7.1.1. Diesen Betrag verrechnen wir, wenn unsere Züge verschmutzt wurden, und dies durch uns oder Dritte gereinigt werden muss.
- D.1.7.1.2. Die Gebühr beträgt 90,- Euro.
- D.1.7.1.3. Die Gebühr enthält 0 % Umsatzsteuer.

### D.1.8. Strafgebühr

- D.1.8.1.1. Diese Gebühr verrechnen wir bei unzumutbarem, regelwidrigem Benehmen, wie z.B. Rauchen. Darunter fällt auch jede Handlung oder Tätigkeit, die eine Gefahr für andere Fahrgäste darstellt (z.B. das Hantieren mit Feuer, scharfen und/oder spitzen Gegenständen und dergleichen) oder diese belästigt. Dies betrifft insbesondere auch das Nichtbeachten von Bestimmungen der jeweils gültigen Verordnungen und Gesetze zum



Gesundheitsschutz, soweit diese die Benützung von Massenbeförderungsmitteln regelt.

D.1.8.1.2. Die Gebühr beträgt 40,- Euro.

D.1.8.1.3. Die Gebühr enthält 0 % Umsatzsteuer.

### D.1.9. Strafgebühr für die missbräuchliche Nutzung von Notfalleinrichtungen

D.1.9.1.1. Diese Gebühr verrechnen wir für die missbräuchliche Nutzung von Notfalleinrichtungen, z.B. ungerechtfertigtes Ziehen der Notbremse, ungerechtfertigtes Betätigen der Nottaste oder Auslösen des Brandalarms.

D.1.9.1.2. Die Gebühr beträgt 90,- Euro.

D.1.9.1.3. Die Gebühr enthält 0 % Umsatzsteuer.

### D.1.10. Servicegebühr für den Ausdruck von Informationen

D.1.10.1.1. Diese Gebühr verrechnen wir für das Ausdrucken von Informationen, die nicht unmittelbar mit einem Ticketkauf zusammenhängen.

D.1.10.1.2. Die Gebühr beträgt 1,- Euro.

D.1.10.1.3. Die Gebühr enthält 20 % Umsatzsteuer.

### D.1.11. Servicegebühr für die Versendung von Reiseunterlagen

D.1.11.1.1. Diese Gebühr verrechnen wir für das Versenden von Reiseunterlagen.

D.1.11.1.2. Die Gebühr beträgt 5,- Euro.

D.1.11.1.3. Die Gebühr enthält 10 % Umsatzsteuer.

### D.1.12. Servicegebühr für die Ersatzausstellung einer verlorenen Vorteilscard oder Österreichcard

D.1.12.1.1. Diese Gebühr verrechnet die ÖBB für die erneute Ausstellung einer verloren gegangenen Vorteilscard oder Österreichcard. Dies gilt ebenso für vorläufige Karten. Davon ausgenommen sind kostenlos ausgegebene Vorteilscards.

D.1.12.1.2. Die Gebühr beträgt 15,- Euro.

D.1.12.1.3. Die Gebühr enthält 10 % Umsatzsteuer.

### D.1.13. Servicegebühr für eine Fahrpreisbestätigung

D.1.13.1.1. Diese Gebühr verrechnen wir für die Ausstellung einer offiziellen Fahrpreisbestätigung, ohne dass Sie ein Ticket kaufen.

D.1.13.1.2. Die Gebühr beträgt 5,- Euro.

D.1.13.1.3. Die Gebühr enthält 20 % Umsatzsteuer.

## D.2 Verkehrsverbund

### D.2.1. Verkehrsverbund Ostregion

D.2.1.1.1. Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H. Management für Wien, Niederösterreich und Burgenland

Europaplatz 3/3A  
1150 Wien  
www.vor.at

### **D.3. Kontaktdaten Agentur für Passagier und Fahrgastrechte (apf)**

D.3.1.1.1. Agentur für Passagier und Fahrgastrechte (apf)  
Linke Wienzeile 4/1/6  
1060 Wien  
[www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)

### **D.4. Gemeinschaftsbahnhöfe**

D.4.1.1.1. Folgende Gemeinschaftsbahnhöfe gibt es im Netz der Raaberbahn:

- Sopron