

Ihr Recht als Fahrgast der Raaberbahn AG

Die folgenden Rechte und Pflichten gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der Raaberbahn. Die Raaberbahn bietet bei Verspätung, Zugausfall und Unfällen Entschädigung und Unterstützung an.

Information:

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

Ticketverkauf:

Sie können Ihre Fahrkarten bei den Personenkassen, an den Automaten oder im Internet erwerben.

Zugverspätungen:

Soweit es sich um eine Einzelfahrkarte im Regionalverkehr handelt, haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung. Die Entschädigung für Einzelfahrkarten im Fernverkehr richtet sich nach den Bedingungen der ÖBB. Weitere Informationen unter <http://www.oebb.at/de/Services/Fahrgastrechte/index.jsp>

ZeitkartenkundInnen (mit Ausnahme von Jahreskarten)

Als InhaberIn einer Wochen- oder Monatskarte erhalten Sie eine Verspätungsentschädigung, wenn Sie bei Ihrer Zugfahrt eine Verspätung von mehr als 20 Minuten erlitten haben und Ihnen diese Verspätung entweder das Zugbegleitpersonal oder direkt nach Ankunft des Zuges MitarbeiterInnen der Personenkassa entsprechend bestätigt haben. Sie können auch nach der Fahrt unter fahrplan.oebb.at ihre Verspätungsbestätigung selbst abfragen und ausdrucken. Dazu geben Sie im Bereich "Züge/ Linien" Ihre Daten unter "Verspätungsbestätigung" entsprechend ein. Bitte beachten Sie, dass im entsprechenden Feld der Verspätungsbestätigung die Nummer Ihrer Zeitkarte eingetragen sein muss.

Die Entschädigung beträgt einheitlich € 1,50 je Verspätung und wird bei Vorlage der Zeitkarte und der entsprechenden Anzahl an Verspätungsbestätigungen - die Verspätungen müssen innerhalb der Geltungsdauer der Zeitkarte angefallen sein - bei der Personenkassa Wulkaprodersdorf bar ausbezahlt. Bitte beachten Sie, dass Entschädigungen unter € 4,- nicht zur Auszahlung gelangen.

JahreskartenkundInnen

Als JahreskartenkundInnen werden Sie nach erstmaliger Bestellung der Jahreskarte von Ihrer die Jahreskarte ausgebenden Stelle direkt schriftlich kontaktiert. Dabei wird die Frage an Sie gerichtet, ob Sie am Verspätungsentschädigungsverfahren teilnehmen wollen oder nicht. Bei Bereitschaft zur Teilnahme werden Angaben zu Ihrer konkreten Ein- und Aussteigebahnöfen sowie Ihrer Bankverbindung abgefragt.

In weiterer Folge wird seitens der Raaberbahn der Pünktlichkeitsgrad Ihrer mit der Jahreskarte genutzten Strecke bzw. Streckenabschnitte monatlich ermittelt, in der bzw. in denen Ihre jeweilige Ein- bzw. Aussteigsstation liegt.

Bei Nichterreichen des im Nah- und Regionalverkehr gesetzlich vorgesehenen Pünktlichkeitsgrades von 95% erhalten Sie je Monat 10% des rechnerisch auf einen Monat entfallenden Anteils der Entschädigungsbasis als Verspätungsentschädigung gutgeschrieben. Als Entschädigungsbasis gilt grundsätzlich der zehnfache Fahrpreis einer Verkehrsverbund- Monatsstreckenkarte, die auf der von Ihnen konkret befahrenen Bahnstrecke gilt, ist dabei aber mit dem von Ihnen tatsächlich für Ihre Verbundjahreskarte bezahlten Gesamtpreis limitiert. Wenn wir während der Gesamtlaufzeit Ihrer Jahreskarte in keinem Monat zu 95% pünktlich sind, entschädigen wir Sie mit 10% der jeweiligen Entschädigungsbasis. Wir zahlen Entschädigungen nur bei einem Betrag über € 4,- aus. Der Gesamtbetrag einer allfälligen Verspätungsentschädigung wird Ihnen nach Ablauf der Geltungsdauer Ihrer Jahreskarte unaufgefordert auf das von Ihnen genannte Bankkonto überwiesen.

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.

KEIN Anspruch auf Entschädigung, Erstattung oder Ersatz von Kosten besteht, wenn die Zugverspätung oder der Zugausfall auf ein Verschulden des/der Reisenden oder eines Dritten oder einen außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umstand zurückzuführen ist oder wenn der/die Reisende vor Kauf des Tickets über mögliche Verspätungen informiert wurde.

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 Personenkassa Wulkaprodersdorf unter 02687/62224-162 erfolgen. In besonderen Fällen (z.B. Hilfeleistungen durch Dritte) können abweichende Anmeldefristen gelten.

Rechtsgrundlagen:

Ihre Rechte basieren auf den Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV), der EG-Verordnung 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sowie dem Handbuch für Reisen mit den ÖBB.

Weitere Informationen finden Sie auf der Homepage der Raaberbahn AG unter <http://www.raaberbahn.at> bzw. auf der Homepage der Neusiedler Seebahn GmbH unter <http://www.neusiedlerseebahn.at>

Raaberbahn-Personenverkehr:

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

Unabhängige Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf):

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

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
Fachbereich Bahn
Linke Wienzeile 4/1/6
1060 Wien
www.apf.gv.at

T: +43 1 5050707 700 (bzw. für Bahn: +43 1 5050707 710)