

Ihr Recht als Eisenbahnfahrgast der Wiener Lokalbahnen

Die folgenden Rechte gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der WIENER LOKALBAHNEN GmbH. 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.
- **Ticketverkauf:** Sie können Ihre Fahrkarten bei den Personenkassen, an den Automaten sowie über den Online-Ticketshop erwerben.
- **Zugverspätungen:** Soweit es sich um eine Einzelfahrkarte im Regionalverkehr handelt, haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung.

Verspätungsentschädigung für Inhaber von Jahreskarten

Fahrgäste, die über eine Wochen-, Monats-, oder Jahreskarte verfügen, haben im wiederholten Verspätungsfall einmalig Anspruch auf Entschädigung, wenn seitens der WIENER LOKALBAHNEN GmbH ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95% Pünktlichkeit für alle WLB-Züge nicht eingehalten wird.

Bei Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades während der Gesamtlaufzeit der Jahreskarte in mindestens einem Geltungsmonat hat der Jahreskarteninhaber, der die Bereitschaft erklärt hat, am Verspätungsentschädigungsprogramm teilzunehmen und seine konkret benutzte Bahnstrecke genannt bzw. die überwiegende oder ausschließliche Nutzung der Eisenbahn bestätigt hat, einen Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung in Form eines Geldbetrages abzugsfrei auf sein Bankkonto.

Vom Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades wird der Jahreskarteninhaber unaufgefordert nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte von der WIENER LOKALBAHNEN GmbH schriftlich verständigt.

Die Verspätungsentschädigung beträgt bei einer Fahrtstrecke mit der Eisenbahn je monatlich nicht erreichtem Pünktlichkeitsgrad 10% des Preises der auf die konkrete Bahnstrecke entfallenden Verkehrsverbund-Monatskarte. Dies gilt sinngemäß für andere Zeitfahrkarten.

Bei der Berechnung der Verspätung bleiben Beförderungen im Bereich von Stadtverkehren bzw. Verkehrsverbund-Kernzonen ebenso außer Betracht wie Beförderungen mit regionalen Kraftfahrlinien (Bussen). Auf der Strecke der WIENER LOKALBAHNEN GmbH wird daher nur der Streckenabschnitt Schedifkaplatz bis Baden Landeskrankenhaus für die Verspätungsberechnung herangezogen. Ebenso wird der Beförderungsanteil von Jahreskarten für Kernzonenbereiche bzw. für Kraftfahrlinien-Strecken nicht berücksichtigt.

Rechtsgrundlagen

Ihre Rechte gründen auf den Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV), der EG-Verordnung 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.10.2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste und dem Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte.

Teilnahme am Entschädigungsprogramm

Wenn Sie am Entschädigungsprogramm teilnehmen wollen, senden Sie bitte eine Email mit folgenden Angaben an tarif@wlb.at

Vor- und Zuname, Anschrift, Jahreskartennummer, Gültigkeitszeitraum der Jahreskarte, Fahrstrecke (Einstiegs und Ausstiegshaltestelle), Bankverbindung (IBAN-Nummer).

Nach Prüfung Ihrer Angaben wird der zustehende Entschädigungsbetrag auf Ihr Konto überwiesen.

Schlichtungsstelle

Unabhängige Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Passagiere, die mit einer Entscheidung des Bahnunternehmens bzw. des Verkehrsverbundes nicht einverstanden sind, können sich an die apf wenden. Als kostenlose und unabhängige Schlichtungsstelle sorgt sie im Streitfall für rasche und verbindliche Lösungen und gegebenenfalls auch Entschädigungen (z.B. bei Verspätungen, Annullierungen). Ihre Unterlagen reichen Sie bitte mittels Beschwerdeformular über www.apf.gv.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