

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

Inhaber/-innen von übertragbaren Wochen-, Monats-, oder übertragbaren Jahreskarten haben im Verspätungsfall keinen Anspruch auf Entschädigung.

Inhaber/-innen von nicht übertragbaren Verkehrsverbund-Jahreskarten hingegen wird, seitens der WIENER LOKALBAHNEN GmbH eine Pünktlichkeitsgarantie gegeben, die einheitlich mit 95% Pünktlichkeit (=Pünktlichkeitsgrad von 95 %) für alle WLB-Züge festgelegt ist.

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. Die an eine Person gebundene und nicht übertragbare Jahreskarte muss dazu ohne zeitliche Unterbrechung in Besitz des Jahreskartenkunden sein.

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

Die Verspätungsentschädigung für Jahreskartenkunden beträgt bei einer Fahrtstrecke mit der Eisenbahn pro monatlich nicht erreichten Pünktlichkeitsgrad 10% des Preises der auf die konkrete Bahnstrecke entfallenden Verkehrsverbund-Monatskarte; während der Gesamtlaufzeit der Jahreskarte den jeweiligen Preis einer Verkehrsverbund-Monatskarte für die konkrete Bahnstrecke.

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 wird daher nur der Streckenabschnitt Schedifkaplatz bis Baden

Landesklub für die Verspätungsberechnung herangezogen. Ebenso wird der Beförderungsanteil von Jahreskarten für Kernzonenbereiche bzw. für Krafftahrlinien-Strecken nicht berücksichtigt.

Dem Fahrgast steht ein Anspruch auf Entschädigung nicht zu, wenn die Nichterreichung des Pünktlichkeitsgrades auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

1. außerhalb des Betriebes liegende Umstände, die das Eisenbahnverkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach der Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
 2. ein Verschulden des Fahrgastes;
 3. ein Verhalten einer dritten Person, die das Eisenbahnverkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach der Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte.
- **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.

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