



# Ihr Recht als Fahrgast der Raaberbahn

Die folgenden Rechte gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der Raaberbahn. 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 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>

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

Inhaber/-innen von nicht übertragbaren (Verkehrsverbund-)Jahreskarten hingegen wird seitens der Raaberbahn eine Pünktlichkeitsgarantie je Strecke gegeben, die einheitlich mit 95 % Pünktlichkeit (= Pünktlichkeitsgrad von 95 %) für alle Züge des Nah- und Regionalverkehrs auf allen Strecken festgelegt ist. Vom Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades wird der/die Jahreskarteninhaber/-in unaufgefordert nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte schriftlich verständigt.

## 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 Abfahrtsort 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 Zugsverspätung 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 Personenkasse 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, auf dem Personen- und Reisegepäcktarif (PT) der Raaberbahn AG 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](mailto:ombudsdienst@raaberbahn.at)

Seit dem Sommer 2015 gibt es eine neue zentrale Anlaufstelle für Beschwerden von Passagieren im Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffverkehr: An die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) können sich Fahrgäste wenden, um ihre Fahrgastrechte gegenüber dem Verkehrsunternehmen durchzusetzen, wenn zuvor mit dem Unternehmen, das die erste Anlaufstelle für Beschwerden und Entschädigungsansprüche bleibt, keine Einigung erzielt werden konnte.

## Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf):

Linke Wienzeile 4/1/6  
1060 Wien

[www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)

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

F: +43 1 5050707 180