

Ihr Recht als Eisenbahnfahrgast der Wiener Lokalbahnen

Die folgenden Rechte gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der AG der Wiener Lokalbahnen. 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 oder an den Automaten 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 AG eine Pünktlichkeitsgarantie gegeben, die einheitlich mit 90% Pünktlichkeit (=Pünktlichkeitsgrad von 90 %) 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 Melkergründe für die Verspätungsberechnung herangezogen. Ebenso wird der Beförderungsanteil von Jahreskarten für Kernzonenbereiche bzw. für Kraftfahrlinien-Strecken nicht berücksichtigt.

Dem Fahrgast steht ein Anspruch auf Entschädigung nicht zu wenn die Nichterrechung des Pünktlichkeitsgrades auf Zugverspätungen und Zugausfälle 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 E-Mail 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 der Schienen-Control GmbH

An die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH, der unabhängigen Regulierungsbehörde im Schienenverkehr, können sich Fahrgäste wenden, die mit der Entscheidung des Eisenbahnunternehmens im Beschwerdeverfahren nicht einverstanden sind. Genauere Informationen entnehmen Sie bitte der Website.

Schienen-Control GmbH
z. H. Schlichtungsstelle
Praterstraße 62-64
1020 Wien
www.schienecontrol.gv.at
T: +43 1 5050707 700
F: +43 1 5050707 180