

Schienen | Control

Wir stärken die Rechte
der Bahnkunden



Schlichtungsstelle
Tipps fürs Bahnfahren
Beschwerdeabteilungen der Bahnen



SCHIENEN-CONTROL: SCHLICHTEN STATT STREITEN

Welche Aufgabe hat die Schlichtungsstelle?

Als staatliche Schlichtungsstelle setzen wir uns für Ihre Rechte als Fahrgast im Eisenbahnverkehr ein. Wir sehen uns als unabhängiger Vermittler zwischen den österreichischen Bahnunternehmen und ihren Kunden.

Wann können Sie sich an die Schlichtungsstelle wenden?

Bevor die Schlichtungsstelle für Sie aktiv werden kann, müssen Sie selbst versuchen sich mit dem betroffenen Eisenbahnunternehmen zu einigen. Wenn kein für Sie zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wurde, übernehmen wir Ihren Fall gerne.

Sie können sich z. B. bei Verspätungen, Fahrgeldnachforderungen oder Erstattungen an uns wenden, bei allgemeinen Beschwerden wie beispielsweise zu Bahn- oder Baulärm können wir nicht behilflich sein.

Müssen Sie für ein Schlichtungsverfahren etwas bezahlen?

Das Schlichtungsverfahren ist unentgeltlich und soll Ihnen einen aufwendigen Gerichtsweg ersparen. Rechtliche Ansprüche (insbesondere Verspätungsschädigungen) können wir für Sie beim Bahnunternehmen geltend machen, bei anderen Beschwerden (Strafzahlungen, Inkassoforderungen, etc.) ist eine Lösung oft nur im Wege der Kulanz möglich.



VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

- Vertragliche Beziehung (Fahrkarte, Ermäßigungskarte, Freifahrtausweis ...) zwischen Fahrgast und österreichischem Bahnunternehmen
- Zuerst Kontakt mit dem Bahnunternehmen, kein Ergebnis oder kein zufriedenstellendes Ergebnis

SO KÖNNEN SIE SICH AN UNS WENDEN

- Kontaktieren Sie uns über das Beschwerdeformular auf unserer Website www.schienecontrol.gv.at
- Sollte das für Sie nicht möglich sein, können Sie Ihre Beschwerde auch per Post oder Fax übermitteln:

Schiene-Control GmbH
z. H. Schlichtungsstelle
Praterstraße 62–64
1020 Wien

F: +43 1 5050707 180

- Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website www.schienecontrol.gv.at

Eigentümer, Herausgeber und Redaktion: Schienen-Control GmbH,
www.schienecontrol.gv.at / Grafik und Druck: Atelier Tintifax, Breitenfurt,
www.tintifax.biz / Fotos: gangl.com / Stand: März 2012

Hinweis: Aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung und besseren Lesbarkeit wird bei personenbezogenen Bezeichnungen nur die männliche Form verwendet. Darin ist das weibliche Geschlecht einbezogen.

TIPPS RUND UMS BAHNFAHREN

Für alle Bahnunternehmen

Allgemein

- Informieren Sie sich vor Fahrtantritt bzw. vor Kontaktaufnahme mit dem Bahnunternehmen oder mit der Schlichtungsstelle über die für Sie relevanten Tarifbestimmungen und Regelungen. Hierfür kann die Website des Bahnunternehmens oder der Schienen-Control hilfreich sein.
- Bevor Sie eventuell nicht tarifkonforme Maßnahmen setzen, sollten Sie einen Mitarbeiter des Bahnunternehmens fragen. Zum besseren Schutz bei Fehlinformationen, lassen Sie sich Name oder Dienstnummer des Mitarbeiters geben.

Verspätungsentschädigung/Beschwerdebearbeitung

- Das Bahnunternehmen muss die Auszahlung einer beantragten Verspätungsentschädigung oder die Beantwortung einer Beschwerde innerhalb eines Monats durchführen. Erhalten Sie in dieser Zeit keine Antwort seitens des Bahnunternehmens, empfehlen wir zu urgieren.
- Sie erhalten bei Verspätungen ab 60 Minuten zumindest 25 Prozent und ab 120 Minuten zumindest 50 Prozent des Fahrpreises retour, außer Sie wurden vor Kauf über die Verspätung informiert.

Verpasster Anschlusszug/Taxikosten

- Sollten Sie den letzten Anschlusszug des Tages aufgrund einer Zugverspätung versäumen, haben Sie – von Ausnahmen abgesehen – Anspruch auf Unterkunft im Hotel bis maximal 80 Euro oder alternative Weiterbeförderung bis maximal 50 Euro mit einem anderen öffentlichen Verkehrsmittel bzw. mit dem Taxi. Dies gilt für versäumte Züge, nicht für andere Verkehrsmittel wie etwa Busse.
- In allen sonstigen Fällen gibt es keine Erstattung von Taxikosten. Auch auf andere Ihnen entstandene Kosten wie etwa für einen versäumten Flug oder Geschäftstermin haben Sie keinen Rechtsanspruch. Bahnunternehmen übernehmen allenfalls in Kulanz einen Teil der Kosten.

Erstattung/Alternative Route

- Bei einer voraussichtlichen Verspätung am Zielort von mehr als 60 Minuten können Sie – von Ausnahmen abgesehen – die Reise vor Antritt abbrechen und das Ticket erstatten lassen. Sie können die Reise aber auch gleich oder später fortsetzen und dabei eine alternative Route zum Ziel wählen.

Für die ÖBB-Personenverkehr AG

Aufgrund des hohen Marktanteils wird dieses Bahnunternehmen eigens angeführt.

Ticketkauf

- Überprüfen Sie die Richtigkeit und Gültigkeit Ihres Tickets.
- Im Fernverkehr (IC, EC, rj, ICE, D, EN) können Tickets im Zug mit Aufpreis gekauft werden*. Im Nah- und Regionalverkehr (REX, R, S-Bahn) ist der Zustieg nur mit gültigem Ticket erlaubt. Ist kein Ticketkauf am Bahnhof möglich, muss das Ticket vor Sitzplatzwahl im Zug erworben werden. Große Eile ist kein Rechtfertigungsgrund für den Zustieg ohne Ticket.
- Beim Ticketkauf im Zug ist Bar-/Kreditkartenzahlung möglich.

Fahrgeldnachforderung

- Sie haben bei einer Fahrgeldnachforderung** (z. B. aufgrund eines falschen oder fehlenden Tickets) das Recht sofort im Zug zu bezahlen (dzt. 65 Euro), nachträglich fallen dzt. 95 Euro an.
- Eine Beschwerde bezüglich einer Fahrgeldnachforderung hat keine aufschiebende Wirkung in Bezug auf die Bezahlung. Bei einer vergessenen personifizierten Karte (z. B. Jahreskarte) wird bei erfolgreichem Einspruch die bereits bezahlte Forderung abzüglich der Bearbeitungsgebühr rücküberwiesen.

Fahrpreiserstattung

- Nehmen Sie zumindest einen Teil der Fahrt nicht in Anspruch, können Sie – von Ausnahmen abgesehen (bspw. bei ermäßigten Tickets wie der SparSchiene) – das Ticket anteilig bzw. ganz rückerstattet bekommen. Hierzu müssen Sie eine Nichtbenützungsbcheinigung einholen (z. B. am Abfahrtsbahnhof oder beim Zugbegleiter), welche belegt, dass Sie einen Streckenteil oder die gesamte Strecke nicht gefahren sind. Das Fehlen einer Zugbegleiter-Zangenprägung allein reicht nicht.

Ticketautomaten

- Ein Automat gilt nicht als defekt, wenn z. B. die Kartenzahlung nicht funktioniert, aber die Barzahlung möglich ist. Achten Sie darauf, ob es am Bahnhof mehrere Automaten gibt.
- Halten Sie für den Kauf des Tickets am Automaten immer passendes Geld bereit. Bei der Zahlung mit Banknoten können maximal 9,90 Euro Wechselgeld retourniert werden.
- Nähere Informationen zu ÖBB-Ticketautomaten finden Sie unter www.oebb.at/fahrkartenautomat

* Bei der WESTbahn Management GmbH ist der Ticketerwerb im Zug ohne Aufpreis möglich.

** Bei der WESTbahn Management GmbH gibt es keine Fahrgeldnachforderung.

BESCHWERDEABTEILUNGEN DER BAHNUNTERNEHMEN

City Air Terminal BetriebsgmbH (CAT)

T: +43 1 25250
info@cityairporttrain.com
www.cityairporttrain.com

Graz Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

T: +43 316 5987 300
beschwerde@gkb.at, www.gkb.at

GySEV Zrt (Raaberbahn AG)

T: +43 2687 62224 162
ombudsdienst@raaberbahn.at
www.raaberbahn.at

Montafonerbahn AG

T: +43 5556 9000
info@montafonerbahn.at
www.montafonerbahn.at

ÖBB-Personenverkehr AG, Anregungen und Kritik

T: 0810 100755
anregungen.kritik@pv.oebb.at
www.oebb.at/de/Kundencenter/Kontakt

Salzburger Lokalbahn

T: +43 662 4480 1500
kundenservice.verkehr@salzburg-ag.at
www.salzburg-ag.at/verkehr

Steiermärkische Landesbahnen

T: +43 316 812581 0
office@stlb.at, www.stlb.at

Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.

T: +43 7612 795 2000
service@stern-verkehr.at
www.stern-verkehr.at

WESTbahn Management GmbH

T: +43 1 899 00
meinenachricht@westbahn.at
www.westbahn.at

Wiener Lokalbahnen AG, Abteilung Kundendienst

T: +43 1 90444 329
kundendienst@wlb.at, www.wlb.at