

## **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, die entsprechende Unterstützung und Entschädigung.

- **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 und unsere easymobil-App erwerben.
- **Zugverspätungen:** Soweit es sich um eine Einzelfahrkarte im Regionalverkehr oder eine Beförderung im Stadtverkehr handelt, haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung.

### **Verspätungsentschädigung**

Auf allen Strecken wird für Inhaber\*innen von Wochen-, Monats und Jahreskarten sowie des Klimaticket-VOR garantiert, dass die Ankunftszeiten aller WLB-Züge je Strecke bzw. Streckenabschnitt zu 95 % pünktlich sind. Der Gesamtpünktlichkeitsgrad aller unserer mit Ihrem Klimaticket Ö nutzbaren Züge beträgt zumindest 93%.

Hinsichtlich etwaiger Verspätungsentschädigungen gilt Teil III der Tarif- und Beförderungsbedingungen der WLB abrufbar unter [www.wlb.at/befoerderung](http://www.wlb.at/befoerderung).

Um entschädigt zu werden, melden Sie sich bitte während der Geltungsdauer der Jahreskarte per E-Mail unter [tarif@wlb.at](mailto:tarif@wlb.at). Geben Sie bitte an, welchen Streckenabschnitt der WLB Sie nutzen, Ihren Vor- und Zunamen, die Nummer Ihrer Jahreskarte, sowie Ihre Bankverbindung.

Der aktuelle Pünktlichkeitsgrad ist auf unserer Homepage [www.wlb.at](http://www.wlb.at) im Punkt Service/Tarif und Beförderung abrufbar.

Die Fahrgastrechte für Klimaticket Kund\*innen bei Verspätung und Ausfall sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Klimaticket geregelt und in den Tarif- und Beförderungsbedingungen der WLB geregelt.

Bitte geben Sie beim Kauf des Klimaticket Ihre Einwilligung, dass das zuständige Bundesministerium Ihre personenbezogenen Daten für die Abwicklung Ihrer Fahrgastrechte zur Verfügung stellt. Ohne diese Einwilligung können Sie an diesem Entschädigungsverfahren nicht teilnehmen.

Wir garantieren, dass der monatliche Gesamtpünktlichkeitsgrad aller unserer mit Ihrem Klimaticket nutzbaren Züge zumindest 93% erreicht.

### **Teilnahme am Entschädigungsprogramm**

Wenn Sie am Entschädigungsprogramm teilnehmen wollen, senden Sie bitte eine Email mit folgenden Angaben an [tarif@wlb.at](mailto:tarif@wlb.at)

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

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

### **Erhöhtes Beförderungsentgelt**

Fahrgäste, die ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden, haben ein erhöhtes Beförderungsentgelt gem den Tarif und Beförderungsbedingungen zu entrichten.

Das erhöhte Beförderungsentgelt Bei sofortiger Begleichung: EUR 105,00  
Bei Bezahlung innerhalb von 14 Tagen mittels Überweisung: EUR 115,00  
Bei späterer Bezahlung: EUR 145,00

Sie haben die Möglichkeit, Ihre persönliche Dauerausweis (Jahreskarte, Semesterkarte, Jugenticket, TOP-Jugenticket, Klimaticket) schriftlich (Brief, per E-Mail) nachzubringen.

Die Forderung wird dann storniert und eine Bearbeitungsgebühr gemäß den Tarif und Beförderungsbedingungen eingehoben. Allenfalls entstandene Mehrkosten wie Mahngebühren etc sind zu begleichen.

Kontakt für Beschwerden und Einwendungen

[wlb@securitas.at](mailto:wlb@securitas.at)

+43 1 211 967 00

Mo – Do: 08:00 – 17:00 Uhr, Fr 08:00 – 16:00 Uhr

WLB Kundenservice:

[kundenservice@wlb.at](mailto:kundenservice@wlb.at)

+43 1 90 444

Mo-Sa: 07:00 - 20:00 Uhr

### **Unterstützung bei Verspätungen**

Im Falle einer Verspätung von mehr als 60 Minuten, sind Sie als Fahrgast verpflichtet, alternative öffentliche Verkehrsmittel zu benutzen, um zu Ihrer Zielhaltestelle zu kommen. Die Höhe einer Entschädigung beträgt höchstens 65,00 Euro für eine allenfalls erforderliche Taxibenützung und höchstens 100,00 Euro für eine allenfalls erforderliche Übernachtung. Für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität werden auch jene Kosten, die notwendig waren und die Höchstbeträge der Entschädigung übersteigen, ersetzt.

### **Rechtsgrundlagen**

Ihre Rechte gründen auf den Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV), der VERORDNUNG (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

### **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](http://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