

# ENTSCHÄDIGUNGSBEDINGUNGEN der WESTbahn Management GmbH

(gültig ab 11.12.2011 – letzte Änderung am 30.05.2023 – gültig mit 31.05.2023)

## 1. Allgemeines

Die WESTbahn Management GmbH (folgend kurz „WESTbahn“) verpflichtet sich, bei ihren Zügen ein besonders hohes Maß an Pünktlichkeit zu erreichen. Demnach sind Züge dann verspätet, wenn Sie mehr als 5 Minuten Verspätung gegenüber dem aktuell gültigen Fahrplan aufweisen. Fällt ein Zug aus, wird die Zeit bis zum nächsten planmäßigen Zug als Verspätung gerechnet. Die WESTbahn verpflichtet sich, einen Pünktlichkeitsgrad von 92,00% zu erreichen.

Ausschließlich WESTbahn Tickets werden entsprechend den Entschädigungsbedingungen entschädigt. Hinsichtlich anderer in den Tarifbestimmungen gelisteter Fahrkarten, welche in den Zügen der WESTbahn akzeptiert werden, erfolgt eine allfällige Entschädigung auf Basis der jeweiligen Bestimmungen.**a. Verjährung**

Ansprüche auf Entschädigung sind innerhalb eines Jahres bei der WESTbahn geltend zu machen, danach verjähren sie. Ansprüche auf Erstattung sind innerhalb von 6 Monaten bei der WESTbahn geltend zu machen, danach verjähren sie.

Ausgestellte Gutschriften sind ein Jahr gültig. Sollte kein Verbrauch stattfinden, kann auf Anfrage neuerlich eine Gutschrift mit der Gültigkeit eines Jahres ausgestellt werden. Auf Wunsch ist auch eine Auszahlung möglich (näheres unter Punkt d).

### **b. Informationspflicht**

Die WESTbahn verpflichtet sich die Fahrgäste über Verspätungen bei Abfahrt und Ankunft zu unterrichten, sobald diese Information zur Verfügung steht. Die Information hat die geschätzte Abfahrts- und Ankunftszeit zu enthalten. Die Unterrichtung kann auch vom Bahnhofsbetreiber erfolgen.

Fahrgäste haben sich angemessen und rechtzeitig über allfällige Störungen wie Verspätungen oder Zugausfälle zu informieren.

### **c. Bestätigungen über Verspätungen**

Bestätigungen, zum Beispiel für Arbeitgeber, dass der Zug verspätet war und dadurch ein Anschluss verpasst wurde oder ausgefallen ist, können über [meinenachricht@westbahn.at](mailto:meinenachricht@westbahn.at) oder über das Customer Care Center der WESTbahn angefordert werden.

### **d. Auszahlung von Beträgen**

Gutschriften, die einem Fahrgast aufgrund der Entschädigungsbedingungen bzw. Tarifbestimmungen zustehen, werden auf der bestehenden Fahrkarte nach Bekanntgabe einer Verspätung entsprechend dieser Bestimmungen innerhalb von 4 Wochen aufgebucht. Dies erfolgt durch die WESTbahn. Die Kontaktaufnahme erfolgt über das Customer Care Center der WESTbahn. Die bestehende Fahrkarte gilt in der Folge als Gutschein für die jeweilige Entschädigungsleistung / Erstattung. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Auszahlung in Form eines Geldbetrages.

Sofern der Kunde die Auszahlung von Beträgen (Entschädigung, Stornierung, Erstattung) begehrt, behält sich die WESTbahn vor, Überweisungen ausschließlich auf Konten im SEPA-Raum vorzunehmen.

## 2. Fahrpreiserstattung wegen Verspätungen oder Zugausfällen

### a. Verspätungen bzw. Ausfall von Zügen

Fällt der Zug ganz oder auf Teilstrecken aus oder hat der Zug mehr als sechzig Minuten Verspätung, hat der Fahrgast folgende Möglichkeiten:

- i. Der Fahrgast kann auf den Anritt der Fahrt verzichten und erhält den vollen Fahrpreis erstattet.
- ii. Der Fahrgast bricht die bereits begonnene Fahrt ab und erhält für die nicht angetretenen Teile der Fahrt den Fahrpreis erstattet. Die Rückfahrt ist unentgeltlich.
- iii. Der Fahrgast kehrt zum Ausgangspunkt der Reise bei nächster Gelegenheit zurück und erhält den vollen Fahrpreis rückerstattet, wenn die Reise sinnlos geworden ist. Die Rückfahrt ist unentgeltlich.
- iv. Der Fahrgast kann seine Fahrt, ohne Erhebung eines zusätzlichen Fahrpreises, fortsetzen.

### b. Ablauf der Rückerstattung bei Verspätungen oder Zugausfällen

Damit die WESTbahn eine Rückerstattung durchführen kann, hat sich der Fahrgast im Customer Care Center der WESTbahn zu melden. Dies kann unter Angabe einer Rechnungsadresse sowie Bankverbindung postalisch an WESTbahn Management GmbH Europaplatz 3, Stiege 5 1150 Wien, vorzugsweise jedoch per e-mail an [meinenachricht@westbahn.at](mailto:meinenachricht@westbahn.at) geschehen. Das erstattbare Ticket ist unbedingt aufzubewahren und im Falle eines Erstattungsantrages diesem anzuschließen.

## 3. Fahrpreiseschädigung für Verspätungen

### a. Allgemeines

Bei einer Verspätung von über 60 Minuten, haben die Fahrgäste Anspruch auf kostenlose Snacks, kleine Speisen und Erfrischungen nach Maßgabe der Verfügbarkeit am Zug.

Entschädigungen werden ab einem Betrag von über EUR 0,00 entrichtet. Die Entschädigung erfolgt in Form von Gutscheinen. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Auszahlung auch in Form eines Geldbetrages. Der Fahrgast hat sich in diesem Fall an das Customer Care Center der WESTbahn unter +43 1 899 00 oder [meinenachricht@westbahn.at](mailto:meinenachricht@westbahn.at) zu wenden.

### b. Einzelfahrkarten und Kilometerbanken

Wurde der Fahrgast bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert oder betrug die Verspätung am Zielort weniger als 60 Minuten, hat dieser keinen Anspruch auf eine Entschädigung.

Der Fahrgast hat auch bei Fortführung der Fahrt den Anspruch eine Fahrpreiseschädigung zu verlangen, wenn nicht bereits eine Erstattung gewährt wurde. Die Entschädigung ist gestaffelt nach der Dauer der Verspätung und berechnet sich wie folgt:

- i. 25 % des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;
- ii. 50 % des Preises der Fahrkarte ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Die Grundlage für die Entschädigung ist jener Preis, den der Fahrgast für die verspätete Beförderung bezahlt hat.

Besitzer einer Kilometerbank bekommen die Entschädigung auf die Kilometerbank gutgeschrieben. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung auch in Form eines Geldbetrages.

### **c. Sonstige Entschädigungen**

Ist die Fortsetzung der Reise wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des letzten Anschlusses am selben Tag für den Fahrgast nicht möglich oder zumutbar, so erstattet die WESTbahn sofern sie nicht selbst für den Kunden eine Hotelübernachtung organisiert und direkt bezahlt, die entstandenen angemessenen Kosten für das Hotel, sowie für die Benachrichtigung der den Fahrgast erwartenden Personen. Auch die Kosten der Beförderung zwischen dem Bahnhof und der Unterkunft werden übernommen. Wenn eine Heimfahrt möglich ist, erstattet die WESTbahn bis zu einem Höchstbetrag von EUR 50,00 (inkl. USt) für das öffentliche Verkehrsmittel/Taxi.

### **d. Entschädigung bei Zeitkarten**

#### **i. Jahreskarten der WESTbahn (Jahresnetzkarten und 365-Tage-Karten)**

Fahrgäste die über eine Jahresnetzkarte bzw. eine 365-Tage-Karte der WESTbahn verfügen, haben einen Anspruch auf Fahrpreientschädigung bei wiederholten Zugsverspätungen oder Zugsausfällen nach Maßgabe folgender Modalitäten:

Der Pünktlichkeitsgrad beträgt im gesamten Jahr 92,00%. Wird der Pünktlichkeitsgrad in einem Gültigkeitsmonat der Jahresnetzkarte oder 365-Tage-Karte unterschritten, hat der Fahrgast Anspruch auf eine Entschädigung. Fallen Monate unter die Pünktlichkeitsgrenze, gebührt für diese eine Entschädigung in Höhe von 10% des Wertes für einen Monat der Jahresnetzkarte oder 365-Tage-Karte.

Die Gutschrift für Jahresnetzkarten bzw. 365-Tage-Karten der WESTbahn werden automatisch nach Ablauf der Gültigkeit in einem Zeitraum von 4 Wochen auf die Jahresnetzkarte bzw. 365-Tage-Karte gebucht. Diese fungiert dann als Gutschein und kann für Leistungen der WESTbahn eingelöst werden. Auf Wunsch des Fahrgastes kann die Gutschrift auch ausbezahlt werden.

Entschädigungen für 365-Tage-Karten erfolgen auf Basis der Pünktlichkeitsstatistik des gekauften Streckenabschnitts.

#### **ii. Sonstige Zeitkarten der WESTbahn (30-Tage-Karten)**

Fahrgäste, die über eine 30-Tage-Karte der WESTbahn verfügen, haben Anspruch auf Entschädigung, wenn der Pünktlichkeitsgrad von 92% im Gültigkeitszeitraum der 30-Tage-Karte unterschritten wird. Die Entschädigung beträgt 10% des Anteils der Tage, die im jeweiligen Verspätungsmonat unter der Pünktlichkeitsgrenze liegen.

Die Gutschrift für 30-Tage-Karten der WESTbahn wird automatisch nach Ablauf der Gültigkeit in einem Zeitraum von 4 Wochen auf die 30-Tage-Karte gebucht. Diese fungiert dann als Gutschein und kann für Leistungen der WESTbahn eingelöst werden. Auf Wunsch des Fahrgastes kann die Gutschrift auch ausbezahlt werden.

Entschädigungen für 30-Tage-Karten erfolgen auf Basis der Pünktlichkeitsstatistik des gekauften Streckenabschnitts.

#### **iii. Zeitkarten des ÖÖVV**

Entschädigungen für Zeitkarten des ÖÖVV erfolgen nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## **4. Abfahrtsversäumnis**

Versäumt ein Fahrgast die Abfahrt des Zuges, so hat er keinen Anspruch auf Entschädigung.

## **5. Schlussbestimmungen**

Für Streitigkeiten mit Personen, die nicht Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, wird die ausschließliche Zuständigkeit des für den Gerichtssprengel „Wien Innere Stadt“ sachlich zuständigen Gerichts vereinbart.