

**Tarif- und Beförderungsbedingungen der
WIENER LOKALBAHNEN GmbH**

Gültig ab: 01.03.2023

Nummer 51 des österreichischen Tarifverzeichnisses

Inhalt

GLOSSAR	3
KONTAKTDATEN	4
RECHTSGRUNDLAGEN.....	4
Teil I. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN.....	7
Teil II. BEFÖRDERUNG VON PERSONEN	7
1. Verbindungen.....	7
2. Ermäßigte Fahrkarten	7
3. Ausgabe der Fahrausweise	7
4. Abfertigung.....	7
5. Fahrtantritt.....	7
6. Geltungsdauer der Fahrausweise	8
7. Online-Tickets	8
8. Fahrtunterbrechung durch die beförderte Person	8
9. Prüfen der Fahrausweise	9
10. Beförderungspflicht	9
11. Betreten der Bahnsteige	10
12. Einnehmen der Plätze.....	10
13. Verhalten der Fahrgäste	10
14. Ausschluss von der Benützung der Fahrzeuge und Anlagen.....	11
15. Datenschutz und Videoüberwachung.....	11
Teil III. ENTSCHÄDIGUNG – FAHRGASTRECHTE	12
1. Jahreskarten im Verkehrsverbund Ost-Region	12
2. Wochen- oder Monatskarten im Verkehrsverbund-Ost-Region.....	12
3. Klimaticket.....	13
4. Fahrpreiserstattungen	13
5. Nichtbenützung	14
6. Versäumen der Abfahrt, Verspätung, Ausfall und Betriebsstörungen	14
Teil IV. HAFTUNG	15
Teil V. MENSCHEN MIT BEHINDERUNG / EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT	15
Teil VI: MITNAHME VON FAHRRÄDERN, KINDERWÄGEN, ROLLSTÜHLEN..	15
Teil VII: MITNAHME VON TIEREN	16
Teil VIII: BEFÖRDERUNG VON GEPÄCK	16
Teil IX. VERLORENE UND ZURÜCKGELASSENE GEGENSTÄNDE.....	16
Teil X: SONDERZÜGE UND -WAGEN.....	17
1. Sonderzüge.....	17
2. Sonderwagen.....	17
Teil XI: FAHRPREISERMÄßIGUNGEN.....	17
1. Vorteilsticket.....	17
2. Fahrpreisermäßigung für Gruppenreisen	17
3. Fahrpreisermäßigung für Jugendgruppenreisen	18
ANLAGE 1	19
ANLAGE 2.....	20
ANLAGE 3.....	21
ANLAGE 4	22

GLOSSAR

bzw.	beziehungsweise
Fahrpreiser- mäßigungen	In diesem Tarif vorgesehene Fahrpreisermäßigungen
Fahrkarten- schalter	Ausgabestelle für Fahrausweise an den Kassastellen Wien Oper und Baden Josefsplatz
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen
Tarif	Tarif- und Beförderungsbedingungen der WLB
VOR	Verkehrsverbund Ost-Region
VOR-Tarif	Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VOR
WLB	WIENER LOKALBAHNEN GmbH

KONTAKTDATEN

WIENER LOKALBAHNEN GmbH

Purkytgasse 1B, 1230 Wien

Kundenservice: 01/90444; kundenservice@wlb.at; www.wlb.at.

Verkehrsverbund Ost-Region

Europaplatz 3/3, 1150 Wien

Kundenservice: 0800 22 23 24; kundenservice@vor.at; www.vor.at

Schlichtungsstelle

Unabhängige Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Fahrgäste, 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 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.

www.apf.gv.at

RECHTSGRUNDLAGEN

EisbG Eisenbahngesetz 1957

EisbBFG Eisenbahn- Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz

EKHG Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz

VO (EG) Nr. 1371/2007 Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

In diesem Tarif werden die nachstehend genannten Begriffe in den jeweils angeführten Bedeutungen verwendet:

Beförderungsvertrag

Vertrag über die entgeltliche oder unentgeltliche Beförderung zwischen der WLB und dem Fahrgast (gegebenenfalls auch für Handgepäck und/oder Tiere) über die Durchführung einer oder mehrerer Beförderungsleistungen. Der Beförderungsvertrag wird mit Einsteigen in die Bahn geschlossen. Mit dem Abschluss eines jeden Beförderungsvertrages gelten der Tarif bzw. der VOR-Tarif als vereinbart und angenommen. Dies gilt unabhängig vom Besitz eines Fahrausweises. Es ist daher auch eine Situation umfasst, in der eine Person in einen frei zugänglichen Zug einsteigt, um eine Fahrt zu unternehmen, ohne einen (gültigen) Fahrausweis zu besitzen.

Blinde

Als Blinde gelten sehbehinderte Personen, die Pflegegeld von zumindest Pflegestufe 3 beziehen.

Fahrausweis

Aufgrund eines Beförderungsvertrages ausgegebener Ausweis, welcher zu einer oder mehreren bestimmten Beförderungen einer oder mehrerer Personen berechtigt. Dies umfasst gedruckte sowie elektronische Fahrkarten (wie zB Einzelfahrkarten, Monats- und Wochenkarten, ...).

Fahrpreis

Entgelt, das für die Inanspruchnahme einer Beförderungsleistung zu entrichten ist, wobei sonstige Entgelte nicht eingeschlossen sind. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist der Beförderungspreis im Voraus zu entrichten.

Gruppenreisen

Gruppenreisen sind Reisen, wenn alle teilnehmenden Personen von einem gemeinsamen Fahrtantrittsort zu einem gemeinsamen Zielort reisen.

Bahnhöfe und Haltestellen

Verkehrsstelle, welche dem Ein- und Ausstieg in die Bahn dienen.

Erhöhtes Beförderungsentgelt

Entgelt, das Fahrgäste, die bei einer Kontrolle ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden, zu entrichten haben.

Kleinkinder

Fahrgäste bis zum 6. Lebensjahr (d.h. bis inklusive einen Tag vor dem 6. Geburtstag).

Kinder

Fahrgäste bis zum vollendeten 15. Lebensjahr (d.h. bis inklusive einen Tag vor dem 15. Geburtstag). Maßgebend für die Beförderung ist das Alter am Tag des Fahrtantrittes, bei Fahrausweisen für Hin- und Rückfahrt am Tag des Antritts der Hinfahrt.

Menschen mit Behinderung

Personen, die

- einen Grad der Behinderung/Minderung der Erwerbsfähigkeit von mind. 70 % nachweisen, oder
- eine erhöhte Familienbeihilfe gemäß des Familienlastenausgleichsgesetzes 1967 beziehen, sofern bei ihnen ein Grad der Behinderung von mindestens 70 % oder die voraussichtlich dauernde Selbsterhaltungsunfähigkeit festgestellt wurde, oder
- Bezieher*innen von Pflegegeldern sowie vergleichbarer Leistungen auf Grund bundes- oder landesgesetzlicher Vorschriften (z.B. Pflegezulage, Blindenzulage) sind.

Schwerkriegsbeschädigte

Personen, welche als Beschädigte im Sinne der Bestimmungen des Kriegsopferversorgungsgesetz 1957 oder als Opfer des Kampfes um ein freies demokratisches Österreich im Sinne der Bestimmungen des Opferfürsorgegesetz anzusehen sind und deren Erwerbsfähigkeit um mindestens 70 % gemindert ist.

Vorverkauf

Ausgabe eines Fahrausweises für einen anderen ersten Gültigkeitstag als den Ausgabetag.

Teil I. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Die WIENER LOKALBAHNEN GmbH übernimmt die Beförderung von Personen auf ihrer Strecke Wien Oper – Baden Josefsplatz aufgrund

- a) der Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VOR (www.vor.at),
und
- b) der in diesem Tarif enthaltenen Bestimmungen.

Teil II. BEFÖRDERUNG VON PERSONEN

1. Verbindungen

Durchgehende Fahrausweise werden nur für alle in der Anlage 1 angeführten Bahnverbindungen (inkl. Haltestellen der Stadtgebiete Wien und Baden) der Strecke Wien Oper - Baden Josefsplatz ausgegeben.

2. Ermäßigte Fahrkarten

Fahrkarten nach diesem Tarif sind ermäßigte Einzelfahrkarten oder Tageskarten.

Die ermäßigten Preise ergeben aus der Anlage 2 dieses Tarifes.

3. Ausgabe der Fahrausweise

An den Fahrkartenschaltern werden Fahrkarten gemäß diesem Tarif sowie ausgewählte Fahrkarten des Tarifes-VOR ausgegeben.

Beim Fahrkartenautomaten im Fahrzeug werden Fahrkarten auf Basis des VOR-Tarifes, sowie dieses Tarifes ausgegeben.

Über den WLB-Ticketshop (www.tickets.wlb.at) bzw. die easymobil-App können online Fahrkarten („Online-Tickets“) erworben werden.

Beim Einstieg in die Bahn muss der/die Reisende im Besitz einer gültigen und gegebenenfalls entwerteten Fahrkarte sein. Dies gilt auch für den Fall, dass die Fahrt mit einem online erworbenen Ticket angetreten wird. Der Fahrausweis muss ab dem Einstieg in die Bahn vorgewiesen werden können.

Ist bei einer Haltestelle keine Kaufmöglichkeit vorhanden, so ist vor dem Einsteigen in die Bahn eine gültige Fahrkarte zu erwerben (z.B. über den WLB-Ticketshop oder die easymobil-App) oder unmittelbar und unverzüglich nach dem Einsteigen beim Fahrkartenautomaten im Fahrzeug.

4. Abfertigung

Reisende werden durchgehend abgefertigt.

5. Fahrtantritt

Mit sämtlichen Fahrkarten muss die Fahrt vor Ablauf der Geltungsdauer angetreten werden.

Mit Tageskarten muss die Fahrt am angegebenen Tag angetreten werden. Bei Fahrtantritt vor 24:00h des Gültigkeitstages kann die Fahrt bis zur Erreichung des auf der Fahrkarte angegebenen Fahrtziels ohne Fahrtunterbrechung auch noch am folgenden Kalendertag fortgesetzt werden.

6. Geltungsdauer der Fahrausweise

Die Geltungsdauer der Fahrausweise im VOR richtet sich nach den VOR Tarifbestimmungen.

Die Geltungsdauer für die ermäßigten Fahrkarten nach diesem Tarif beginnt mit dem Kauf (ermäßigte Einzelfahrkarte) oder mit dem aufgedruckten Geltungstag/nach Entwertung (ermäßigte Tageskarte).

Falls die Fahrkarte einen Entwerterstreifen aufweist, muss diese rechtzeitig vor Fahrtantritt entwertet werden.

Fahrausweise, die nur für bestimmte Züge oder nur an bestimmten Tagen gelten, dürfen nur für diese Züge oder an den angegebenen Tagen benützt werden.

Wenn Reisende über den Geltungsbereich des Fahrausweises mit demselben Zug weiterfahren, ist der entsprechende Fahrpreis nach Anlage 2 für die Strecke vom ursprünglichen bis zum endgültigen Geltungsbereich zu zahlen. Es ist ein zusätzlicher Fahrschein für die Weiterfahrt beim Fahrkartenautomaten zu erwerben.

Der Berechnung des Fahrpreises zwei oder mehrere Fahrpreisermäßigungen zugrunde zu legen, ist nicht zulässig, soweit im Tarif nicht Ausnahmen vorgesehen sind.

7. Online-Tickets

Der Erwerb eines Online-Tickets (zB über den WLB-Ticketshop (www.tickets.wlb.at) bzw. die easymobil-App) muss vor Fahrtantritt erfolgt sein.

Der WLB-Ticketshop ist mittels Computer und Smartphone über die full-responsive Webseite www.tickets.wlb.at zugänglich. Die easymobil-App ist über den Apple App Store bzw. bei Google Play erhältlich. Für den Erwerb der Online-Tickets ist eine bestehende Internetverbindung notwendig, für welche die Kund*innen verantwortlich sind.

Für Online-Tickets werden keine Fahrpreiserstattungen geleistet.

Online-Tickets sind immer personalisiert, nicht übertragbar und nur in Kombination mit einem Lichtbildausweis gültig.

Das Smartphone ist auf Aufforderung den mit der Prüfung von Fahrausweisen betrauten bzw. beauftragten Personen auf Verlangen vorzuweisen und erforderlichenfalls zur Prüfung zu übergeben. Dies gilt ebenfalls für Online-Tickets, welche ausgedruckt wurden.

Fehler im Ausdruck oder im Smartphone-Betrieb (z.B. mangelnde Versorgung des Mobilfunkbetreibers, leerer Akku, Bedienungsfehler) liegen in jedem Fall in der Einflussosphäre des Fahrgastes und gehen daher zu dessen Lasten. Ist aufgrund derartiger Fehler der Erhalt oder das Vorweisen eines gültigen Fahrausweises nicht möglich, gilt diese Person als Fahrgast ohne gültigen Fahrausweis.

Hinsichtlich der Abwicklung des Erwerbs der Online-Tickets gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Online-Ticketshops und der easymobil-App abrufbar unter www.wlb.at.

8. Fahrtunterbrechung durch die beförderte Person

Ein Verlassen des Zuges, um die Fahrt mit einem später verkehrenden Zug fortzusetzen, ist bei Einzelfahrkarten nicht gestattet.

9. Prüfen der Fahrausweise

Fahrausweise sind den mit der Prüfung von Fahrausweisen betrauten bzw. beauftragten Personen, auf Verlangen vorzuweisen und erforderlichenfalls zur Prüfung zu übergeben.

Fahrgäste, die ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden, haben ein erhöhtes Beförderungsentgelt lt. Anlage 4, Ziffer 3 zu entrichten.

Das erhöhte Beförderungsentgelt ist binnen 14 Tagen ab Ausstellungsdatum auf das angegebene Konto zu überweisen. Wird diese nicht innerhalb dieser Frist beglichen, wird eine Mahnung übermittelt und es sind 4 Wochen Zeit einen begründeten Einspruch gegen das erhöhte Beförderungsentgelt einzulegen. Darin sind alle Argumente vorzubringen, aufgrund derer keine Überweisung des erhöhten Beförderungsentgelts erfolgt ist. Sofern keine fristgerechte Überweisung erfolgt ist, wird die offene Forderung, nach Prüfung der vorgebrachten Argumente, zum Inkasso weitergeleitet.

Kinder und Jugendliche ohne gültige Fahrkarte

Wir stellen keine erhöhtes Beförderungsentgelt aus, wenn Kinder und Jugendliche ohne gültige Fahrkarte einen Altersnachweis zeigen. Sie kaufen in diesem Fall im Zug eine Fahrkarte.

Kann der Altersnachweis nicht vorgezeigt werden, ist eine nachträgliche Übermittlung des Altersnachweises binnen 14 Tagen möglich. Wird binnen dieser Frist ein gültiger Altersnachweis übermittelt, entfällt das erhöhte Beförderungsentgelt und es ist eine Bearbeitungsgebühr gemäß Anlage 4 Ziffer 2 zu begleichen. Wird innerhalb der Frist kein Altersnachweis übermittelt, ist das erhöhte Beförderungsentgelt zu bezahlen.

Die mit der Prüfung von Fahrausweisen betrauten bzw. beauftragten Personen haben sich auf Verlangen von Fahrgästen auszuweisen.

Wird ein ungültiger Fahrausweis eingezogen, erhalten Sie darüber eine schriftliche Bestätigung.

Fahrgäste sind gemäß § 13 Abs 3 Z 1 bis Z 3 EisbBFG verpflichtet an der Identitätsfeststellung mitzuwirken.

Der Fahrausweis ist sorgfältig aufzubewahren – diese kann auch nach Ende der Fahrt noch bis zum Verlassen der Bahnsteigzugänge kontrolliert werden.

Wenn Sie einen personenbezogenen Fahrausweis (Jahreskarte, Semesternetzkarte, Jugendticket oder TOP-Jugendticket) besitzen, diesen aber zum Zeitpunkt der Überprüfung nicht vorweisen können, haben Sie die Möglichkeit, diesen schriftlich (Brief, E-Mail oder Fax) binnen 14 Tagen an die angegebene Adresse zu senden. Die Forderung wird dann storniert und eine Bearbeitungsgebühr gemäß Anlage 4 Ziffer 2 eingehoben.

10. Beförderungspflicht

Das Eisenbahnunternehmen hat Personen zu befördern, sofern

- der Fahrgast die für die Beförderung maßgebenden Regelungen einhält,
- die Beförderung der Fahrgäste mit den normalen Beförderungsmitteln, die den regelmäßigen Bedürfnissen des Verkehrs genügen, möglich ist, und

- die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, welche das Eisenbahnunternehmen nicht abwenden und denen es auch nicht abhelfen kann.

11. Betreten der Bahnsteige

Bahnsteige können grundsätzlich ohne Fahrausweis betreten werden, ausgenommen es sind klar erkennbare Bahnsteigsperrn eingerichtet.

12. Einnehmen der Plätze

Mitarbeiter*innen der WLB und von der WLB beauftragte Personen sind berechtigt, Fahrgästen Plätze zuzuweisen.

Auf Aufforderung sind die Fahrgäste verpflichtet, ihren Sitzplatz Personen zu überlassen, die diesen dringender benötigen (z.B. ältere Personen, schwangere Frauen, Fahrgäste mit Kind, etc.).

Ein Belegen von Sitzplätzen für weitere Fahrgäste ist nicht gestattet. Auf die Reservierung von Sitzplätzen besteht kein Anspruch.

13. Verhalten der Fahrgäste

Die Fahrgäste haben sich in den Anlagen und Fahrzeugen so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes und die Rücksicht auf andere gebieten und wie es in den geltenden Rechtsvorschriften und den sonstigen für die Benützung maßgebenden Bestimmungen, insbesondere der Tarif und der Tarif-VOR, festgesetzt ist.

Dies gilt insbesondere für infolge von COVID-19 geltende Rechtsvorschriften hinsichtlich des Aufenthaltes in den Fahrzeugen und Anlagen (zB Haltestellen).

Bei Meinungsverschiedenheiten der Fahrgäste untereinander bspw. über das Öffnen und Schließen der Fenster oder die Benützung sonstiger für den Gebrauch der Fahrgäste bestimmter Einrichtungen ist den Anordnungen der Mitarbeiter*innen der WLB und von dieser beauftragten Personen Folge zu leisten.

Aussteigende Fahrgäste haben vor den einsteigenden Vorrang.

Insbesondere sind folgende Tätigkeiten in den Anlagen und Fahrzeugen verboten:

- a) alle Handlungen, die die Mitarbeiter*innen der WLB oder von dieser beauftragten Personen bei der Ausübung ihrer Arbeit behindern könnten;
- b) Das Ein- und Aussteigen außerhalb der festgesetzten Haltestellen oder an der nicht hierzu bestimmten Fahrzeugseite oder, wenn das Fahrzeug noch in Bewegung ist. Wird außerhalb einer Haltestelle angehalten, darf nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Mitarbeiter*innen der WLB ausgestiegen werden;
- c) sich aus dem Fahrzeug hinauszulehnen sowie Gegenstände hinausragen zu lassen oder hinauszuerwerfen;
- d) Stehen oder Knien auf Sitzplätzen; Jeder Fahrgast hat sich im Fahrzeug dauernd festen Halt zu verschaffen;
- e) Rauchen;
- f) Lärmen, Musizieren und lautes Musikhören;
- g) alle Handlungen und Tätigkeiten, die andere Personen belästigen oder in ihrer Sicherheit gefährden könnten.
- h) Benutzen von Fahrrädern, (E-) Scootern, Skateboards, Inlineskates und Ähnlichem;

- i) Konsum von alkoholischen Getränken;
- j) Betteln;
- k) Waren anzubieten oder zu verkaufen;
missbräuchliche Verwendung der Einrichtungen sowie der Notbrems- oder Notrufeinrichtungen in Fahrzeugen und Haltestellen; Notbrems- oder Notrufeinrichtungen dürfen nur im Falle einer Gefahr für die Sicherheit von Personen oder des Fahrzeuges betätigt werden. Die Bezahlung eines allfälligen Entgelts gemäß Anlage 4 befreit nicht von der Verpflichtung zum Ersatz eines diesen Betrag übersteigenden Schadens.
- l) Nur mit ausdrücklicher Genehmigung dürfen in Anlagen und Fahrzeugen der WLB Werbematerial, Flugblätter, Prospekte und dergleichen angebracht oder verteilt werden.

Die WLB sind berechtigt, bei Verstoß gegen eines der genannten Verbote, von Fahrgästen die unter Anlage 4 Ziffer 4. festgesetzte Gebühr einzuheben.

Die WLB sind berechtigt, von Fahrgästen, die Anlagen oder Fahrzeuge des Unternehmens verunreinigen, die unter Anlage 4 Ziffer 5. festgesetzten Reinigungskosten einzuheben.

14. Ausschluss von der Benützung der Fahrzeuge und Anlagen

Die WLB behält sich vor, Personen von der Benützung der Fahrzeuge und Anlagen auszuschließen, wenn:

- a) Diese die Sicherheit und Ordnung stören und den Anordnungen der MitarbeiterInnen nicht Folge leisten, dies gilt insbesondere bei Verstößen gegen die infolge von COVID-19 geltenden Rechtsvorschriften;
- b) Diese ohne gültige und gegebenenfalls entwertete Fahrkarte angetroffen werden und das erhöhte Beförderungsentgelt nicht sofort bezahlen.

Kindern unter sechs Jahren ist die Benützung der Anlagen und Fahrzeuge ohne Begleitung einer erwachsenen Person nicht gestattet.

Wird während der Benützung der Anlagen und Fahrzeuge ein Ausschließungsgrund gesetzt, können Personen durch die WLB aufgefordert werden, die Anlage oder das Fahrzeug zu verlassen. Der bezahlte Fahrpreis wird in diesem Fall nicht erstattet. Die Dauer des Ausschlusses richtet sich nach Schwere und Häufigkeit des Verstoßes.

15. Datenschutz und Videoüberwachung

Wir, die WIENER LOKALBAHNEN GmbH, sind uns des hohen Stellenwerts bewusst, den Ihre personenbezogenen Daten genießen. Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst und halten uns strikt an die datenschutzrechtlichen Vorschriften.

In den Fahrzeugen, Haltestellen und Bahnhöfen kommen Videoüberwachungssysteme zum Zweck der Eindämmung von Vandalismusschäden, des Eigentumsschutzes, zur Aufklärung strafrechtlichen Verhaltens sowie der Erhöhung des Schutzes von Mitarbeiter*innen und Fahrgästen zum Einsatz.

Dabei werden Bilddaten erstellt. Diese Bilddaten werden verschlüsselt gespeichert. Datenübermittlungen können unter anderem an zuständige Behörden bzw. zuständige Gerichte zur Sicherung aus Beweisgründen in Strafrechtssachen und Zivilrechtssachen, an Sicherheitsbehörden zu sicherheitspolizeilichen Zwecken und an Versicherungen zur Abwicklung von Versicherungsfällen erfolgen.

Die Bilddaten werden 72h gespeichert. Erfolgt keine dem Zweck entsprechende Auswertung und damit Entschlüsselung der Bilddaten, werden diese nach dem genannten Zeitraum automatisch gelöscht.

Es gilt die Datenschutzerklärung der WLB. Diese ist unter www.wlb.at abrufbar.

Teil III. ENTSCHÄDIGUNG – FAHRGASTRECHTE

1. Jahreskarten im Verkehrsverbund Ost-Region

Auf allen Strecken wird garantiert, dass die Ankunftszeiten aller WLB-Züge je Strecke bzw. Streckenabschnitt zu 95 % pünktlich sind.

Inhaber*innen einer Jahreskarte werden pro Monat, in welchem die WLB nicht zu 95 % pünktlich sind, mit 10 % des rechnerisch auf diesen Monat entfallenen Fahrpreises des konkret auf diese Strecke entfallenden Bahnanteiles einer Jahreskarte entschädigt. Die Beträge werden auf 50 Cent auf- oder abgerundet, wobei Beträge von 1 bis 25 Cent sowie von 51 bis 75 Cent abgerundet und alle anderen Beträge aufgerundet werden.

Wenn während der Gesamtlaufzeit der Jahreskarte in keinem Monat 95 % Pünktlichkeit erreicht werden, erfolgt die Entschädigung mit 10 % des Jahreskartenpreises für die befahrene Bahnstrecke. Erstattungsbeträge unter 4 Euro werden nicht ausbezahlt.

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

Ausgenommen von der Verspätungsentschädigung sind Verspätungen bei Stadtverkehren und in Verkehrsverbund-Kernzonen, oder mit regionalen Krafftahrlinien. Wir berücksichtigen auch nicht den Beförderungspreisanteil von Jahreskarten für Kernzonenbereiche und für Krafftahrlinien.

Der Pünktlichkeitsgrad in einem Kalendermonat wird mit streckenabschnittsbezogenen Auswertungen ermittelt. In den Pünktlichkeitsauswertungen werden alle in dem betrachteten Streckenabschnitt fahrenden WLB-Züge erfasst. Ausgefallene Züge werden nicht betrachtet. Mit einer Verspätung von bis zu 5 Minuten und 29 Sekunden gelten Züge als pünktlich. Mit einer Verspätung ab 5 Minuten und 30 Sekunden gelten diese als verspätet.

Der aktuelle Pünktlichkeitsgrad ist auf unserer Homepage www.wlb.at im Punkt Service/Tarif und Beförderung abrufbar.

2. Wochen- oder Monatskarten im Verkehrsverbund-Ost-Region

Wenn Sie eine Wochen- oder Monatskarte des Verkehrsverbund Ost-Region besitzen, haben Sie Anspruch auf folgende Verspätungsentschädigung: Pauschal 0,75 Euro je erlebter Verspätung, die zwischen Zustiegs- und Ausstiegsbahnhof des benutzten Zuges 30 Minuten oder mehr beträgt.

Damit wir Sie entschädigen können, brauchen Sie eine Bestätigung der Verspätung. Eine Verspätungsbestätigung erhalten Sie per E-Mail unter **tarif@wlb.at**. Die Nummer der Wochen- oder Monatskarte muss von unseren Mitarbeiter*innen auf der Verspätungsbestätigung vermerkt werden. Wir runden auf volle 10-Cent-Beträge auf. Entschädigungsbeträge unter 4,- Euro werden nicht ausgezahlt.

Ihre Rechte gründen auf den Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV), VO (EG) Nr. 1371/2007 und dem EisbBFG.

3. Klimaticket

Die Fahrgastrechte für Klimaticket Ö Kund*innen bei Verspätung und Ausfall sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Klimaticket Österreich geregelt und hier geregelt.

Bitte geben Sie beim Kauf des Klimaticket Ö 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.

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

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

Der Pünktlichkeitsgrad in einem Kalendermonat wird mit streckenabschnittsbezogenen Auswertungen ermittelt. In den Pünktlichkeitsauswertungen werden alle in dem betrachteten Streckenabschnitt fahrenden WLB-Züge erfasst. Ausgefallene Züge werden nicht betrachtet. Mit einer Verspätung von bis zu 5 Minuten und 29 Sekunden gelten Züge als pünktlich. Mit einer Verspätung ab 5 Minuten und 30 Sekunden gelten diese als verspätet.

Der aktuelle Pünktlichkeitsgrad ist auf unserer Homepage www.wlb.at im Punkt Service/Tarif und Beförderung abrufbar.

Sollten wir in einem Monat den Pünktlichkeitsgrad nicht erreichen, erhalten Sie eine Entschädigung in der Höhe von 10 % des monatlichen Anteils der Entschädigungsbasis. Als Entschädigungsbasis gilt jener Fahrpreis, den Sie nach Abzug von Preisanteilen für Beförderungen im Kraftfahrlinienverkehr und im Stadtverkehr bezahlt haben. Diese ist je Eisenbahnverkehrsunternehmen unter www.klimaticket.at veröffentlicht. Am Ende der Laufzeit Ihres Klimaticket Ö überweisen wir die Summe aller Entschädigungsbeträge mit einer einmaligen Auszahlung.

Wenn wir während der Gesamtlaufzeit Ihres Klimaticket Ö in keinem Monat den versprochenen Pünktlichkeitsgrad erreichen, entschädigen wir Sie mit 10 Prozent der Entschädigungsbasis.

Erstattungsbeträge unter 4 Euro werden nicht ausbezahlt.

4. Fahrpreiserstattungen

Die WLB erstatten Inhaber*innen eines Fahrausweises den Fahrpreis gemäß diesem Tarif gegen Rückgabe des Fahrausweises, sofern dieser nicht entwertet wurde. Bei Rückgabe von Fahrausweisen vor dem ersten Geltungstag wird der Fahrpreis zur Gänze erstattet.

Für die Rückerstattung von VOR-Fahrausweisen gelten grundsätzlich die Regeln des Tarif-VOR.

Für in Verlust geratene oder nicht ausgenutzte Fahrausweise, deren Gültigkeit bereits abgelaufen ist, sowie für ungültige Fahrausweise wird kein Ersatz geleistet.

5. Nichtbenützung

Die Nichtbenützung eines Fahrausweises gilt entweder als erwiesen oder ist entsprechend zu bescheinigen. Die Nichtbenützung gilt in folgenden Fällen als erwiesen:

1. Die Rückgabe erfolgte vor Beginn der Geltungsdauer,
2. aufgrund der Ausgabe- bzw. allenfalls Entwertungszeit war keine Fahrt möglich;
3. im Falle einer Betriebsstörung, durch welche zwischen Kaufzeitpunkt und dem Erstattungsersuchen, die Fahrt, für die der Fahrausweis gekauft worden ist, nicht möglich war.

6. Versäumen der Abfahrt, Verspätung, Ausfall und Betriebsstörungen

Das Versäumen der Abfahrt oder des Anschlusses, die verspätete Abfahrt oder Ankunft eines Fahrzeuges sowie Betriebsstörungen, Betriebsunterbrechungen aller Art und Platzmangel begründen keinen Anspruch auf Schadenersatz, soweit die Schäden nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht werden.

Insofern wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen. Ausgenommen sind Ansprüche gemäß Fahrgastrechten.

Fährt ein Zug verspätet ab, kommt dieser verspätet an oder fällt dieser ganz oder auf einer Teilstrecke aus, so haben Fahrgäste – sofern nachstehend nicht anders festgelegt – grundsätzlich keinen Anspruch auf Entschädigung.

Wird aufgrund einer Zugverspätung der Anschluss an einen anderen Zug versäumt, fällt der Zug ganz oder auf einer Teilstrecke aus oder hat der Zug mehr als sechzig Minuten Verspätung, so können Fahrgäste auf die Weiterfahrt verzichten und eine gebührenfreie Rückerstattung des anteilmäßigen Fahrpreises beantragen und gegebenenfalls die unentgeltliche Rückbeförderung samt Handgepäck mit dem nächsten geeigneten Zug zum Fahrtantrittsort beanspruchen, oder die Fahrt ohne Erhebung eines zusätzlichen Beförderungsentgeltes fortsetzen.

Sofern Fahrgäste die unentgeltliche Rückbeförderung oder die Fortsetzung der Fahrt wünschen, wird – soweit erforderlich – die Geltungsdauer des Fahrausweises, von berechtigten Ausnahmen abgesehen, um höchstens 48 Stunden verlängert. Fahrgäste sind verpflichtet, vorrangig zumutbare öffentliche Verkehrsmittel zu benutzen. Menschen mit Behinderung und/oder eingeschränkter Mobilität werden die notwendigen Kosten ersetzt.

Fahrgäste können sich eine Bestätigung über die Zugverspätung oder den Ausfall des Zuges nach der Fahrt ausstellen lassen.

An die Schlichtungsstelle der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (APF) können sich Fahrgäste wenden, die mit der Entscheidung des Eisenbahnunternehmens im Beschwerdeverfahren nicht einverstanden sind. Genauere Informationen entnehmen Sie bitte der Website.

www.apf.gv.at

Kontaktaufnahme über das Beschwerdeformular auf der Homepage oder telefonisch unter +43 1 5050707 700, Fax: +43 1 5050707 180.

Teil IV. HAFTUNG

Die WLB haftet grundsätzlich nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

Bei Tötung oder Körperverletzung haftet die WLB auch bei leichter Fahrlässigkeit.

Die Haftung für die Mitnahme von Gepäckstücken, Gegenständen, Fahrrädern und Tieren richtet sich nach diesem Tarif bzw. den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen (EKHG, EisbBFG, VO (EG) Nr. 1371/2007 und ABGB).

Teil V. MENSCHEN MIT BEHINDERUNG / EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Menschen mit Behinderung und/oder eingeschränkter Mobilität haben weiters folgende Rechte:

1. Anspruch auf einen nicht diskriminierenden Zugang zur Beförderung und auf Fahrausweise ohne Aufpreis.
2. Auf Anfrage werden über die Zugänglichkeit der Eisenbahnverkehrsdienste und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen informiert.
3. Die WLB sorgt dafür, dass Züge und andere Einrichtungen - soweit möglich - zugänglich sind.
4. Die WLB sorgt dafür, dass kostenlose Hilfeleistungen erfolgen.
5. Anspruch auf eine Entschädigung, wenn die WLB für den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen schuldhaft verantwortlich ist.

Teil VI: MITNAHME VON FAHRRÄDERN, KINDERWÄGEN, ROLLSTÜHLEN

Die Mitnahme von Fahrrädern in die Beförderungsmittel ist aus Platz- und Sicherheitsgründen wegen fehlender Abstellflächen und Befestigungsmöglichkeiten, nicht gestattet. Klappfahrräder können in zusammengeklapptem Zustand als Handgepäck mitgenommen werden. Siehe hierzu gelten die Regelungen zu Handgepäck.

Die Beförderung von nicht zusammengeklappten Kinderwagen und Rollstühlen ist nur nach Maßgabe der technischen Voraussetzung und des vorhandenen Platzangebotes möglich.

Jeder Kinderwagen muss von mindestens einer erwachsenen Person, die für Ein- und Ausladen des Kinderwagens sowie für die Sicherung im Wageninneren zu sorgen hat, begleitet werden.

Kinderwagen werden unentgeltlich befördert.

Die Benutzung unserer Fahrzeuge und/oder Anlagen ist mit Rollstühlen zulässig, die folgende Abmessungen erfüllen:

Breite: max. 800 mm

Länge: max. 1.250 mm

Wendekreis: max. 1.500 mm

Gewicht (inkl. Fahrer*in und Gepäck): max. 250 kg

Der Durchmesser der Räder muss so beschaffen sein, dass der Spalt zwischen Fahrzeug und Bahnsteigrand bzw. die Klapprampe oder der Hublift problemlos alleine bewältigt werden kann. Sollte die Benutzung der Klapprampe oder des Hublifts erforderlich sein, werden diese durch unsere Mitarbeiter*innen bedient. Der Rollstuhl muss über eine funktionierende Feststelleinrichtung verfügen. Es sind ausschließlich die dafür gekennzeichneten Einstiege zu benutzen. Der Rollstuhl ist an den dafür vorgesehenen Aufstellplätzen in der vorgesehenen Richtung abzustellen, und die Bremse zu ziehen. Sollten bei den Aufstellplätzen Rückhaltevorrichtungen angebracht sein, sind diese zu verwenden.

Teil VII: MITNAHME VON TIEREN

Kleine, ungefährliche und in Behältnissen untergebrachte Tiere werden unentgeltlich befördert.

Hunde außerhalb eines geschlossenen Behältnisses brauchen Maulkorb, Leine und einen gültigen eigenen Fahrausweis.

Für Assistenzhunde (das sind Signal-, Service- und Blindenführhunde), die als solche gekennzeichnet sind, besteht weder Leinen-, Maulkorb- noch Fahrkartenpflicht.

Für jeden mitgenommenen, nicht in einem entsprechenden Behältnis untergebrachten Hund wird als Beförderungspreis der im VOR-Tarif festgesetzte Fahrpreis berechnet. Ausgenommen davon sind Assistenz-Hunde. Sollte bei einer Kontrolle keinen Fahrausweis für den Hund vorgewiesen werden können, wird vom/von der Halter*in des Hundes ein erhöhtes Beförderungsentgelt gemäß Anlage 4 Ziffer 2 eingehoben.

Teil VIII: BEFÖRDERUNG VON GEPÄCK

Reisegepäck wird zur Beförderung nicht angenommen.

Fahrgäste dürfen, wenn Platz vorhanden ist, neben dem sonstigen Handgepäck auf eigene Gefahr einen Roll- bzw. Krankenfahrstuhl, einen Kinderwagen, ein zusammengeklapptes Klappfahrrad, einen zusammengeklappten (E-)Scooter, maximal zwei Reisekoffer bzw. sonstige Gegenstände, die ohne fremde Hilfe transportiert und mühelos im Bereich des eigenen Platzes und ohne Belästigung der übrigen Fahrgäste untergebracht werden können unentgeltlich mitnehmen und bei sich behalten.

Die Fahrgäste haben das Handgepäck selbst so zu beaufsichtigen, dass niemand zu Schaden kommt. Rucksäcke und ähnliche Traglasten dürfen während des Aufenthaltes in den Fahrzeugen, sofern ein Platzmangel herrscht, nicht am Rücken getragen oder auf Sitzplätzen abgelegt werden.

Ausgeschlossen von der Mitnahme als Handgepäck sind gefährliche Gegenstände.

Teil IX. VERLORENE UND ZURÜCKGELASSENE GEGENSTÄNDE

Die WLB übernehmen keine Haftung für in ihren Anlagen und Fahrzeugen zurückgelassene, vergessene bzw. verlorene Gegenstände.

Unsere Mitarbeiter*innen übernehmen verlorene und zurückgelassene Gegenstände aus unseren Anlagen und Fahrzeugen. Eine Bestätigung auch hinsichtlich eines Finderlohns wird nicht ausgestellt.

Diese können bei der WLB abgeholt werden. Nicht abgeholte Fundgegenstände übergeben wir an die zuständige Fundbehörde (Gemeinde oder Magistrat).

Teil X: SONDERZÜGE UND -WAGEN

1. Sonderzüge

Über die Stellung von Sonderzügen entscheidet die WLB.

Die Berechnung des Fahrpreises für den Sonderzug erfolgt nach besonderer Vereinbarung.

Der Fahrpreis ist bei Bestellung, spätestens jedoch vor Antritt der Fahrt zu erlegen.

Bei Abbestellung hat der Besteller, die durch die Absage entstandenen Kosten (z.B. bereits entstandene Personalkosten, Kosten für Streckenlotsen, Speisen und Getränke, usw.), zu ersetzen.

Bei Nichtbenützung ohne Abbestellung bzw. Abbestellung weniger als drei Stunden vor Auslauf des Zuges sind 80 % des vereinbarten Fahrpreises für den Sonderzug zu ersetzen.

2. Sonderwagen

Sonderwagen bei fahrplanmäßigen Zügen werden nur gestellt, wenn es die Betriebsverhältnisse zulassen. Die Berechnung des Fahrpreises erfolgt nach besonderer Vereinbarung mit der WLB.

Teil XI: FAHRPREISERMÄßIGUNGEN

Es werden folgende Fahrpreisermäßigungen nach Wahl der beförderten Person gewährt:

- Vorteilstickets;
- Fahrausweise für Gruppen

1. Vorteilsticket

Das Vorteilsticket gilt nur in Verbindung mit einer gültigen ÖBB-VORTEILSCARD CLASSIC/66, VORTEILSCARD JUGEND, VORTEILSCARD FAMILY

Der Fahrpreis wird nach Anlage 2 berechnet.

Für die Ausgabe von ÖBB-VORTEILSCARDS gelten die AGB der ÖBB Personenverkehrs AG in der jeweils gültigen Fassung.

2. Fahrpreisermäßigung für Gruppenreisen

Die Ermäßigung für Gruppenreisen wird gewährt, wenn für alle Teilnehmer*innen der Fahrpreis von einem gemeinsamen Fahrtantrittsort nach einem gemeinsamen Zielort gezahlt wird.

Der Fahrpreis wird nach Anlage 3 berechnet. Mindestens ist ein Betrag zu zahlen, welcher sechs ermäßigten Fahrpreisen der Anlage 3 entspricht.

3. Fahrpreisermäßigung für Jugendgruppenreisen

Die Jugendgruppenreise wird Hochschüler*innen, Schüler*innen, Privatschüler*innen sowie Jugendlichen, letzteren bis zum vollendeten neunzehnten Lebensjahr, gewährt, wenn für alle Berechtigten der Fahrpreis von einem gemeinsamen Fahrtantrittsbahnhof zu einem gemeinsamen Bestimmungsbahnhof gezahlt wird.

Die Anspruchsberechtigung ist durch einen Lichtbildausweis nachzuweisen.

Begleiter*innen einer Jugendgruppe erhalten dieselbe Fahrpreisermäßigung, und zwar jeweils eine Begleitperson für fünf Berechtigte.

Es wird für alle Teilnehmer*innen der ermäßigte Fahrpreis nach Anlage 2 berechnet, mindestens jedoch ein Betrag, der sechs ermäßigten Fahrpreisen nach Anlage 2 entspricht.

Eine Ermäßigung für Kinder wird nicht gewährt.

ANLAGE 1
Verzeichnis der verwendeten Abkürzungen für Bahnhöfe und Haltestellen

Wien Oper	OP	Leesdorf	LE
Matzleinsdorfer Platz	MP	Baden Viadukt	BV
Dörfelstraße	MI	Baden Josefsplatz	BJ
Bahnhof Meidling	PH		
Schedifkaplatz	U6		
Schöpfwerk	SK		
Gutheil-Schoder-Gasse	GG		
Inzersdorf Lokalbahn	IP		
Neu Erlaa	NE		
Schönbrunner Allee	LL		
Vösendorf-Siebenhirten	VD		
Vösendorf SCS	VO		
Maria Enzersdorf-Südstadt	ME		
Wiener Neudorf	ND		
Griesfeld	GF		
Neu Guntramsdorf	NR		
Guntramsdorf Lokalbahn	GL		
Eigenheimsiedlung	ES		
Möllersdorf Lokalbahn	MD		
Traiskirchen Lokalbahn	TK		
Tribuswinkel-Josefthal	TJ		
Pfaffstätten Rennplatz	PR		
Baden Melkergründe	MG		
Baden Landeskrankenhaus	BL		

ANLAGE 2

Preise Vorteilsticket mit VC Classic/66, VC Jugend, VC Family, Jugendgruppen

Von Nach	OP MP MI PH U6 SK GG IP NE LL	VD	VO	ME ND GF NR GL ES	MD TK TJ PR MG LE BV BJ
OP MP MI PH U6 SK GG IP NE LL	€ 1,50	€ 1,50	2,60	€ 3,00	€3,70
VD	€ 1,50	-	€1,10	€ 1,50	€ 2,20
VO	€ 2,60	€ 1,10	-	€ 1,50	€ 2,20
ME ND GF NR GL ES	€3,00	€1,50	€ 1,50	€ 1,10	€ 1,50
MD TK TJ PR MG LE BV BJ	€3,70	€ 2,20	€ 2,20	€ 1,50	€ 1,10

ANLAGE 3
Preise Gruppenreisen

Von Nach	OP MP WG MI PH U6 SK GG IP NE LL	VD	VO	ME ND GF NR GL ES	MD TK TJ PR MG LE BV BJ
OP MP WG MI PH U6 SK GG IP NE LL	€ 1,70	€ 1,70	€ 3,00	€ 3,40	€ 4,30
VD	€ 1,70	-	€ 1,30	€ 1,80	€ 2,60
VO	€ 3,00	€ 1,30	-	€ 1,80	€ 2,60
ME ND GF NR GL ES	€ 3,40	€ 1,80	€ 1,80	€ 1,30	€ 1,80
MD TK TJ PR MG LE BV BJ	€ 4,30	€ 2,60	€ 2,60	€ 1,80	€ 1,30

ANLAGE 4

Nebengebührentarif

Werden Nebengebühren durch Berechnen (Prozentsätze) ermittelt, so wird der errechnete Betrag auf volle 10 €-Cent aufgerundet.

Ziffer	Gegenstand	Preis in EUR
1	-	-
2	Bearbeitungsgebühr für spätere Vorlage eines personenbezogenen Fahrausweises, Altersnachweises, fehlender Fahrausweis eines Hundes sowie schriftliche Einmahnung von offenen Beträgen, Ausstellung von Duplikaten etc.	10,00
3	Erhöhtes Beförderungsentgelt für Fahrten ohne gültigen Fahrausweis:	
	- bei sofortiger Bezahlung	105,00
	- bei Bezahlung innerhalb von zwei Wochen	115,00
	- bei späterer Bezahlung	145,00
4	Verstoß gegen ein Verbot gem. Teil II Pkt. 13.	90,00
5	Reinigungskosten	50,00