

ENTSCHÄDIGUNGSBEDINGUNGEN der WESTbahn Management GmbH

(gültig ab 11.12.2011 – letzte Änderung am 21.2.2020 – gültig mit 22.2.2020)

Zur leichteren Lesbarkeit wurde die männliche Form personenbezogener Hauptwörter gewählt. Frauen und Männer sind durch diese Bestimmungen gleichermaßen angesprochen.

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 durchschnittlichen Pünktlichkeitsgrad von 90,01 % zu erreichen.

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.

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.

Der Fahrgast hat 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 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 elektronisch innerhalb von 4 Wochen aufgebucht. Dies erfolgt durch die 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 geschehen. Das erstattbare Ticket ist unbedingt aufzubewahren und im Falle eines Erstattungsantrages diesem anzuschließen.

3. Fahrpreischädigung 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, die ein Jahr ab Ausstellungsdatum gültig sind. 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 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 Fahrpreisentschädigung 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 Kosten bis zum Höchstbetrag von EUR 80,00 (inkl. USt) für das Hotel. 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 (Jahresnetzkarten und 365-Tage-Tickets)

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

Der Pünktlichkeitsgrad beträgt im gesamten Jahr 90,01%. Wird dieser Wert 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 werden automatisch nach Ablauf der Gültigkeit in einem Zeitraum von 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 (30-Tage-Karten)

Fahrgäste, die über eine 30-Tage-Karte der WESTbahn verfügen, haben Anspruch auf Entschädigung, wenn der Pünktlichkeitsgrad von 90,01% im Gültigkeitszeitraum der 30-Tage-Karte unterschritten wird. Die Entschädigung beträgt 10% des Anteils der Tage, die im jeweiligen Verspätungsmonat unter der Pünktlichkeitsgrenze liegen.

Entschädigungen für 30-Tage-Karten erfolgen auf Basis der Pünktlichkeitsstatistik des gekauften Streckenabschnitts. Auf Wunsch des Fahrgastes kann die Gutschrift auch ausbezahlt werden.

4. Abfahrtsversäumnis

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

5. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Entschädigungsbedingungen ganz oder zum Teil unwirksam sein, so wird die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksam gewordenen Bestimmungen gilt eine Regelung, die dem beabsichtigten Zweck der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich und rechtlich am nächsten kommt. Dies gilt auch für allfällige Regelungslücken.

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.

WESTbahn behält sich vor, diese Entschädigungsbedingungen im Bedarfsfall abzuändern. Die Änderungen treten nach Veröffentlichung in Kraft und werden von der WESTbahn gemeinsam mit einer Zusammenfassung der jeweils wichtigsten Tarifänderungen sowie mit den bis zu einem Jahr alten Fassungen der Tarife online auf www.westbahn.at bekannt gegeben.