

ENTSCHÄDIGUNGSBEDINGUNGEN der WESTbahn Management GmbH
(gültig ab 11.12.2011 – letzte Änderung am 12.02.2025 – gültig mit 13.02.2025)

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 12 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 meinernachricht@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

Am Tag nach der Fahrt kann die Verspätungsgutschrift selbstständig durch den Fahrgast über die Website der WESTbahn erstellt werden. Hierfür muss das betroffene Ticket auf der Website der WESTbahn aufgerufen werden. Bei anspruchsberechtigten Tickets, nach den geltenden Entschädigungsbedingungen der WESTbahn, wird nach Betätigung des entsprechenden Buttons die Gutschrift erstellt. Der Erstattungsbetrag kann wahlweise für den Kauf weiterer WESTbahn-Tickets herangezogen oder zur Auszahlung gebracht werden.

In Ausnahmefällen kann die Rückerstattung über das Customer Care Center der WESTbahn durchgeführt werden. 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. Fahrpreisentuschädigung 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 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 Fahrpreisentuschädigung 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 einfachen Fahrpreises bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;
- ii. 50 % des einfachen Fahrpreises 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 und Haftung

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. 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 65,00 (inkl. USt) für das öffentliche Verkehrsmittel/Taxi.

Eine Haftung für Schäden (wie etwa Folgekosten für alternative Verkehrsmittel und Hotelübernachtungen), welche aufgrund von Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis entstehen, ist ausgeschlossen, wenn der Schaden auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:

- a) außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände, die der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte,
- b) Verschulden des Reisenden oder
- c) Verhalten eines Dritten, das der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen er nicht abwenden konnte;

d. Entschädigung bei Zeitkarten

Für die in der WESTbahn gemäß Tarifbestimmungen anerkannten Zeitkarten der Verbünde gelten die jeweiligen Bestimmungen einzusehen unter:

AGB des ÖÖVV

AGB des SVV

AGB des VVT

AGB des VOR

Auszahlungen von Entschädigungen erfolgen ab einem Betrag von EUR 4,00.

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.