

# ENTSCHÄDIGUNGSBEDINGUNGEN der WESTbahn Management GmbH

(gültig ab 11.12.2011 – letzte Änderung am 27.03.2025 – gültig mit 14.04.2025)

## 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. Für das Klimaticket Ö besteht ein gesetzlicher Pünktlichkeitsgrad von 93,00%.

Ausschließlich WESTbahn Tickets werden entsprechend den Entschädigungsbedingungen entschädigt.

### 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 [meinenachricht@westbahn.at](mailto:meinenachricht@westbahn.at) oder über das Customer Care Center der WESTbahn angefordert werden. Die Bestätigung kann auch durch den Fahrgast selbstständig über die Website der WESTbahn (<https://westbahn.at/verspaetungsbestaetigung/>) generiert 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. Alternativ hierzu kann der Fahrgast die Gutschrift selbstständig über die Webseite der WESTbahn erstellen, in dem auf Ticket ansehen/bearbeiten und dann den Button „Verspätungsgutschrift erstellen“ geklickt wird. Auch die Auszahlung kann daraufhin durch

den Fahrgast selbstständig erfolgen, indem nach Erstellen der Gutschrift der Button „Gutschrift überweisen“ ausgewählt wird.

Sofern der Kunde die Auszahlung von Beträgen (Entschädigung, Stornierung, Erstattung) begehrt, behält sich die WESTbahn vor, Überweisungen ausschließlich auf Konten im SEPA-Raum vorzunehmen. Wird eine Überweisung außerhalb des SEPA-Raumes benötigt, kann sich der Kunde mit seinem Anliegen an das Customer Care Center der WESTbahn wenden.

## **2. Fahrpreiserstattung wegen Verspätungen, Zugausfällen und Überfüllung von Zügen**

### **a. Verspätungen, Zugausfällen und Überfüllung von Zügen**

Fällt der Zug ganz oder auf Teilstrecken aus oder hat der Zug mehr als sechzig Minuten Verspätung oder wird der Zug aufgrund von Überfüllung geräumt, 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, Zugausfällen und Überfüllung von Zügen**

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](mailto: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. 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 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**

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 die angemessenen Kosten für das öffentliche Verkehrsmittel/Taxi.

Eisenbahnunternehmen sind nicht zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet, wenn sie nachweisen können, dass Verspätungen, verpasste Anschlüsse oder Zugausfälle als direkte Folge von oder in untrennbarem Zusammenhang mit folgenden Umständen aufgetreten sind:

- a) außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende, außergewöhnliche Umstände wie extreme Witterungsbedingungen, große Naturkatastrophen oder schwere Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit, die das Eisenbahnunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte,
- b) Verschulden des Fahrgasts oder
- c) Verhalten eines Dritten wie Betreten der Gleise, Kabeldiebstahl, Notfälle im Zug, Strafverfolgungsmaßnahmen, Sabotage oder Terrorismus, das das Eisenbahnunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es 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

Für Verspätungsentzündigungen kommen die AGB der WESTbahn zur Anwendung.

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

#### **4. Haftung bei Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis**

Der Beförderer haftet dem Reisenden für den unmittelbaren Schaden, der dadurch entsteht, dass die Reise wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des Anschlusses nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann oder dass unter den gegebenen Umständen eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist. Der Schadensersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung der ihn erwartenden Personen entstandenen angemessenen Kosten.

(2) Der Beförderer ist von dieser Haftung befreit, wenn der Ausfall, die Verspätung oder das Anschlussversäumnis 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.

Eine Haftung für Folgeschäden (insbesondere versäumte Anschlussverbindungen, sofern es sich nicht um ein Durchgangsticket iSd Art 12 der VO 2021/782 handelt) ist, sofern kein Verschulden seitens der WESTbahn vorliegt, ausgeschlossen.

#### **5. Abfahrtsversäumnis**

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

#### **6. 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.