

# FAHRGASTRECHTE

Serviceline: 0800 / 660 660  
kundenservice.verkehr@salzburg-ag.at



## IHR RECHT ALS FAHRGAST DER SALZBURGER LOKALBAHN

Die folgenden Rechte gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der Salzburger Lokalbahn (SLB). Bei Verspätung, Zugausfall und Unfällen bieten wir Ihnen, vorbehaltlich der unten erwähnten Einschränkungen, Entschädigung und Unterstützung.

### INFORMATION

Wir informieren Sie über unser Zug- und Fahrkartenangebot sowie über eventuelle Unregelmäßigkeiten im Zugverkehr.

### TICKETVERKAUF

Sie können Ihre Fahrkarten bei den SLB-Zugbegleitern sowie an ausgewählten Bahnhöfen erwerben.

### ZUGVERSÄTUNGEN

Inhabern von (SVV-) Jahreskarten wird seitens der SLB eine Pünktlichkeitsgarantie je Strecke gegeben, die einheitlich mit 95 % Pünktlichkeit für alle SLB-Züge des Nah- und Regionalverkehrs auf allen Strecken festgelegt ist. Sollte dieser Pünktlichkeitsgrad nach Gültigkeitsdauer der Jahreskarte nicht erreicht worden sein, wird der Jahreskarteninhaber unaufgefordert von der Salzburger Lokalbahn bzw. von der Salzburger Verkehrsverbundgesellschaft (SVG) schriftlich verständigt. Eine Anmeldung erfolgt bereits im Zuge der Beantragung der SVV Jahreskarte am SVV Antragsformular durch Ankreuzen des Feldes „Fahrgastrechte - Schiene: Ich bin ausdrücklich mit der Weitergabe der von mir gemachten Angaben (inkl. personenbezogener Daten) an die Eisenbahnverkehrsunternehmen im Salzburger Verkehrsverbund einverstanden. Diese dürfen für die Auszahlung einer etwaigen Entschädigung für Verspätungen verwendet werden. Die Zustimmungserklärung ist jederzeit widerrufbar“. Inhaber von Monatskarten für Schüler, Lehrlinge und Studierende gemäß Preistafel 5 des Personen- und Reisegepäcktarif der SLB sowie Inhaber von SVV-Monats- und Wochenkarten haben bei Nichterreichen der garantierten Pünktlichkeit von 95 % in der konkreten SLB-Verkehrsverbindung während der Gültigkeit der jeweiligen Fahrkarte Anspruch auf eine Entschädigung im Ausmaß von 10 % des Fahrkartenpreises.

### ZUGAUSFALL VOR ODER WÄHREND DER REISE

Fällt Ihr Zug aus oder ist dieser voraussichtlich über 60 Minuten am Ankunftsort verspätet, können Sie für die nicht durchgeführte Reise oder für den nicht durchgeführten und/oder sinnlos gewordenen Teil der Reise Erstattung des Beförderungspreises sowie die unentgeltliche Rückbeförderung zum Abfahrtort verlangen. Sie können Ihre Reise bei nächster Gelegenheit, spätestens innerhalb von 48 Stunden, wenn nötig mit geänderter Streckenführung fortsetzen. Kein Anspruch auf Entschädigung, Erstattung oder Ersatz von Kosten besteht, wenn die Zugverspätung oder der Zugausfall auf den Verschulden des Reisenden, eines Dritten oder einen außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umstand zurückzuführen ist oder wenn der Reisende vor Kauf des Tickets über mögliche Verspätungen informiert wurde.

### UNTERSTÜTZUNG VON PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Zur Hilfeleistungen vor bzw. während der Fahrt (z.B. Ein-Ausstiegshilfe) kann die Anmeldung und Information für Hilfeleistungen auf bestimmten SLB-Bahnhöfen für Reisen im Bereich der SLB mind. 24 Stunden vor Reiseantritt unter folgenden Telefonnummern erfolgen:

- › Serviceline: 0800 / 660 660 oder
- › T international: +43/662/ 8884 - 0

In besonderen Fällen (z.B. Hilfeleistungen durch Dritte) können abweichende Anmeldefristen gelten.

### RECHTSGRUNDLAGEN

#### Ihre Rechte gründen sich auf:

- › den einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV),
- › dem Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG); BGBl. I Nr. 40/2013
- › der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr,
- › den Personen- und Reisegepäcktarif der Salzburger Lokalbahn („PT SLB“).

### ANSPRECHPERSON

Salzburger Lokalbahn, Plainstraße 70, 5020 Salzburg,  
Serviceline: 0800 / 660 660 oder  
T international: +43/662/ 8884 - 0  
E-Mail: kundenservice.verkehr@salzburg-ag.at

### UNABHÄNGIGE AGENTUR FÜR PASSAGIER- UND FAHRGASTRECHTE (APF)

Passagiere, die mit der Entscheidung des Bahnunternehmens nicht einverstanden sind, können sich an die Agentur für Passagier und Fahrgastrechte wenden. Als kostenlose und unabhängige Schlichtungsstelle sorgt sie im Streitfall für rasche und verbindliche Lösungen.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte  
Fachbereich Bahn  
Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien  
Beschwerdeformular unter [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)