



Ihr Recht als Eisenbahn-Fahrgast der GKB

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

Information:

Wir setzen alles daran, Sie über unser Zug- und Fahrkartenangebot sowie über eventuelle Unregelmäßigkeiten im Zugverkehr zu informieren.

Ticketverkauf:

Sie können Ihre Fahrkarten bei den GKB-Personenkassen oder im Internet erwerben. Wenn keiner dieser Verkaufskanäle verfügbar ist, können Sie Ihre Fahrkarte auch im Zug kaufen. Beachten Sie hierzu auch die Öffnungszeiten der GKB-Personenkassen.

Zugverspätungen:

Soweit es sich um eine Einzelfahrkarte im Regionalverkehr der GKB handelt, haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung. Die Entschädigung für Einzelfahrkarten im Fernverkehr richtet sich nach den Bedingungen der ÖBB. Weitere Informationen unter <http://www.oebb.at/de/Kundencenter/Fahrgastrechte/index.jsp>

Inhaber/-innen von Wochen-, Monats-, Halbjahres- oder übertragbaren Jahreskarten haben keinen Anspruch auf Entschädigung.

Inhaber/-innen von nicht übertragbaren (Verkehrsverbund-)Jahreskarten hingegen wird seitens der GKB eine Pünktlichkeitsgarantie je Strecke gegeben, die einheitlich mit 95 % Pünktlichkeit (= Pünktlichkeitsgrad von 95 %) für alle GKB-Züge des Nah- und Regionalverkehrs auf allen Strecken festgelegt ist. Vom Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades wird der/die Jahreskarteninhaber/-in unaufgefordert nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte von der GKB schriftlich verständigt.

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 oder Ihre Reise bei nächster Gelegenheit, jedoch spätestens innerhalb von 48 Stunden, wenn nötig mit geänderter Streckenführung fortsetzen.

KEIN Anspruch auf Entschädigung, Erstattung oder Ersatz von Kosten besteht, wenn die Zugsverspätung oder der Zugausfall auf ein Verschulden des/der Reisenden oder eines Dritten oder einen außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umstand zurückzuführen ist oder wenn der/die Reisende vor Kauf des Tickets über mögliche Verspätungen informiert wurde.

Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität:

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor bzw. während der Fahrt (z.B. Ein- Ausstiegshilfe) kann die Anmeldung und Information für Hilfeleistungen auf bestimmten GKB-Bahnhöfen für Reisen im Bereich der GKB mind. 24 Stunden vor Reiseantritt bei der Personenkasse Graz Köflacherbahnhof unter 0316/5987-256 erfolgen. In besonderen Fällen (z.B. Hilfeleistungen durch Dritte) können abweichende Anmeldefristen gelten.

Rechtsgrundlagen:

Ihre Rechte gründen sich auf die Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV), der EG-Verordnung 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, das Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007, das Eisenbahnbeförderungsgesetz sowie den ÖPT (Österreichischen Eisenbahnen – Personen- und Reisegepäcktarif).

Weitere Information zum Thema Fahrgastrechte finden Sie unter www.gkb.at/beschwerdeservice.

GKB Eisenbahn-Personenverkehr:

Anregungen und Kritik, Köflacher Gasse 35-41, 8020 Graz,
Tel. 0316/5987-300, E-Mail: Beschwerde@gkb.at

An die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH, der unabhängigen Regulierungsbehörde im Schienenverkehr, können sich Fahrgäste wenden, die mit der Entscheidung des Eisenbahnunternehmens im Beschwerdeverfahren nicht einverstanden sind. Genauere Informationen entnehmen Sie bitte der Website.

Schienen-Control GmbH
www.schienencontrol.gv.at