



FAHRGASTRECHTE

Serviceline Verkehr 0800/220 050
kundenservice.verkehr@salzburg-ag.at

IHR RECHT ALS FAHRGAST DER SALZBURGER LOKALBAHN

Die folgenden Rechte gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der Salzburger Lokalbahn. Bei Verspätungen, Zugausfällen und Unfällen bieten wir Ihnen, vorbehaltlich der unten erwähnten Einschränkungen, eine Entschädigung bzw. Unterstützung.

INFORMATION

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

TICKETVERKAUF

Sie können Ihre Fahrkarten bei den SLB-Zugbegleiter:innen sowie an ausgewählten Bahnhöfen erwerben.

ZUGVERSPÄTUNGEN

Inhaber:innen von SVV-Jahreskarten („KlimaTicket Salzburg“, Monatskarte, Wochenkarte) wird seitens der SLB eine Pünktlichkeitssgarantie je Strecke gegeben, die einheitlich mit 95% Pünktlichkeit („KlimaTicket Österreich“ 93% Pünktlichkeit) für alle SLB-Züge des Nah- und Regionalverkehrs auf allen Strecken festgelegt ist.

- › Sollte dieser Pünktlichkeitsgrad nach Gültigkeitsdauer der SVV-Jahreskarte („KlimaTicket Salzburg“) nicht erreicht worden sein, werden die Jahreskarteninhaber:innen unaufgefordert von der Salzburger Lokalbahn bzw. von der Salzburger Verkehrsverbundgesellschaft (SVG) schriftlich verständigt. Eine Anmeldung erfolgt bereits im Zuge der Beantragung der SVV-Jahreskarte („KlimaTicket Salzburg“) 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.“).
- › Sollte dieser Pünktlichkeitsgrad nach Gültigkeitsdauer des KlimaTicket Österreichs nicht erreicht worden sein, kontaktieren Sie unser SLB-Kundenservice für weitere Informationen.

Inhaber:innen 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.

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 Verkehr 0800/220 050

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

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 durchgeföhrte Reise oder für den nicht durchgeföhrten und/oder sinnlos gewordenen Teil der Reise Erstattung des Beförderungspreises sowie die unentgeltliche Rückbeförderung zum Abfahrtort verlangen. Die Reise kann bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt, wenn nötig mit geänderter Streckenführung fortgesetzt werden. Kein Anspruch auf Entschädigung, Erstattung oder Ersatz von Kosten besteht, wenn die Zugverspätung oder der Zugausfall auf den Verschulden des/der Reisenden, eines Dritten zurückzuführen ist oder wenn der/die Reisende vor Kauf des Tickets über mögliche Verspätungen informiert wurde.

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 Fahrgastrechtsgesetz – EisbBFG); BGBl. I Nr. 40/2013 idF BGBl. I Nr. 114/2024
- › Verordnung (EU) 2021/782 des europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
- › den Personen- und Reisegepäcktarif der Salzburger Lokalbahn („PT SLB“).

KONTAKTDATEN

Salzburg Linien Verkehrsbetriebe GmbH
Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg,
Serviceline Verkehr 0800/220 050
Email: 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
Telefon +43 1 5050 707 710
Beschwerdeformular unter www.apf.gv.at