

Informationsblatt

zum Antrag auf Rückvergütung und Entschädigung



Informationsblatt zum Antrag auf Rückvergütung und Entschädigung

Die ÖBB-Personenverkehr AG erstattet bzw. entschädigt Tickets innerhalb der festgesetzten Erstattungsfrist und im Rahmen der gültigen Fahrgastrechte sowie Beförderungs- und Tarifbestimmungen (nachzulesen auf www.oebb.at/static/tarife/index.html).

Die Entgegennahme eines Antrages bedeutet keine automatische Zusage einer Refundierung. Reichen Sie Ihr Formular vollständig ausgefüllt mit Ihren Reisebelegen im Original oder (nur bei Fahrgastrechte-Anträgen) mit ÖBB-Kassenstempel beglaubigte Kopien und gegebenenfalls einer Verspätungsbestätigung* ein. Das können Sie an jedem ÖBB Schalter oder per Post tun: **ÖBB Personenverkehr AG, Kundenservice, Betreff: Refundierung, Postfach 75, 1020 Wien**. Verspätungsbestätigungen erhalten Sie bei ZugbegleiterInnen, der Fahrplanabfrage unter oebb.at bis zwei Tage nach der Fahrt sowie per Mail über kundenservice@oebb.at.

** Verspätungsbestätigung verpflichtend für Entschädigung von Zeitkarten, Österreichcard, Seniorenticket und Sommerticket.*

*(Abschnittverweise beziehen sich auf das „Handbuch für Reisen mit den ÖBB in Österreich“)
Zusammenfassung der wesentlichen Tarifbestimmungen und Fahrgastrechte:*

_ Verspätungsentschädigung ausschließende Gründe bestehen, wenn beim Ticketkauf auf mögliche Verspätungen hingewiesen wurde; die Verspätung außerhalb des Beförderungsvertrages stattfand; der Zielbahnhof mit alternativer Route oder alternativem öffentlichen Verkehrsanbieter mit weniger als 60 Minuten Verspätung erreicht werden konnte sowie für Verbundjahreskarten bei Verspätungen im Stadt-, Verbundkernzonen, Fern- und regionalem Busverkehr (für Letztere gilt das Jahreskartenentschädigungssystem gemäß Abschnitt A.5.2.3).

_ Entschädigungshöhe für Einzeltickets beträgt ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof 25%, ab 120 Minuten 50% des Ticketpreises. Für Österreichcard, Zeitkarten, internationale Passangebote oder Aktionsangebote gelten gesonderte Regelungen gemäß Abschnitt A.5.1. Beträge unter 4,- Euro werden nicht erstattet. Ist keine Weiterfahrt am selben Tag möglich, werden nach Anspruchsprüfung entweder Taxikosten von maximal 50,- Euro oder Hotelkosten von maximal 80,- Euro entschädigt.

_ Tarifbestimmungen können außerhalb der Fahrgastrechte eine Fahrpreiserstattung ausschließen oder ein Entgelt für Fahrpreiserstattungen vorsehen. Sie werden beim Kauf darauf hingewiesen. Wir vergüten nur von uns oder unseren Vertriebspartnern ausgestellte Tickets. Tickets anderer Eisenbahnunternehmen leiten wir an dieses Unternehmen weiter und informieren Sie darüber.

_ Qualitätsmängel bestehen bei Nichtbenutzung von Ticket oder Reservierung aufgrund von bestätigtem Platzmangel, Wagenausfall oder Fehlabbfertigung durch ÖBB-MitarbeiterInnen und Vertriebspartner. Aus diesen Gründen ungenutzt zurückgegebene Tickets werden vollständig erstattet. Hierbei ist der Originalbeleg unbedingt beizulegen. Treten Sie trotz Platzmangel oder Wagenausfall die Fahrt in einer niedrigeren als der gebuchten Komfortklasse an, erstatten wir das Ticket teilweise.