

## Fahrgastrechte

Die folgenden Rechte gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der Steiermärkischen Landesbahnen (STLB)/Steiermarkbahn (STB). Bei Verspätung, Zugausfall und Unfällen bieten wir Ihnen, unter Berücksichtigung der nachstehenden Bestimmungen, Entschädigung und Unterstützung.

### Information:

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

### Fahrkartenverkauf:

Sie können Ihre Fahrkarten bei den STB-Personenkassen, bei den Triebfahrzeugführern oder beim Fahrgastbetreuer im Zug erwerben.

### Entschädigung bei Zugverspätungen:

Soweit es sich um eine Einzelfahrkarte im Regionalverkehr der STLB/STB handelt, haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung. Die Entschädigung für Einzelfahrkarten im Fernverkehr richtet sich nach den Bedingungen der ÖBB. Weitere Informationen finden Sie im ÖBB-Kundencenter / Fahrgastrechte.

Inhaber/-innen von (Verkehrsverbund-)Jahreskarten wird seitens der STLB/STB eine Pünktlichkeitsgarantie je Strecke gegeben, die einheitlich mit 95 % Pünktlichkeit (= Pünktlichkeitsgrad von 95 %) für alle STLB/STB-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 STLB schriftlich verständigt.

### Erstattung 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 zwecklos gewordenen Teil der Reise Erstattung des Beförderungspreises, sowie die unentgeltliche Rückbeförderung zum Abfahrtsort verlangen oder Ihre Reise bei nächster Gelegenheit, jedoch spätestens innerhalb von 48 Stunden, wenn nötig mit geänderter Streckenführung fortsetzen.

### Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität:

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor bzw. während der Fahrt (z.B. Ein- und Ausstiegshilfe) kann die Anmeldung und Information für Hilfeleistungen auf bestimmten STLB-Bahnhöfen für Reisen im Bereich der STLB/STB mind. 48 Stunden vor Reiseantritt bei der Abteilung Personenverkehr in Graz unter +43/316/812581-0 erfolgen. In besonderen Fällen (z.B. Hilfeleistungen durch Dritte) können abweichende Anmeldefristen gelten.

Wird eine spontane Hilfe benötigt, kann es sein, dass kein stationäres Hilfspersonal vor Ort verfügbar ist. Grundsätzlich versuchen unsere MitarbeiterInnen auch spontan Reisenden immer eine Hilfestellung zu geben. Aus diesen Gründen empfehlen wir eine Voranmeldung einer speziell benötigten Hilfeleistung über die Mobilitätsservice Zentrale, damit die Reise wie geplant durchgeführt werden kann.

Die STB kann keine Garantie übernehmen, dass eine spontane Hilfeleistung nach den Wünschen des Reisenden immer zu der gewünschten Zeit und/oder in der gewünschten Form durchgeführt werden kann.

### Rechtsgrundlagen:

Ihre Rechte gründen sich auf das **Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)**, BGBl. I Nr. 40/2013.

### Weitere Informationen (Anregungen, Wünsche, Kritik):

Steiermarkbahn und Bus GmbH  
Eggenberger Straße 20, 8020 Graz  
Tel.: +43/316/812581-39  
E-Mail: [beschwerde@stlb.at](mailto:beschwerde@stlb.at)

An die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), der unentgeltlichen und unabhängigen Schlichtungsstelle, können sich Fahrgäste wenden, die mit der Entscheidung des Eisenbahnunternehmens im Beschwerdeverfahren nicht einverstanden sind. Genauere Informationen entnehmen Sie bitte der Website oder dem Info-Folder der apf.

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

