

Die folgenden Rechte gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. ausschließlich auf der Lokalbahn Lambach – Vorchdorf-Eggenberg AG und auf der Linzer Lokalbahn AG.

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 vorgesehenen Verkaufsstellen, in unbesetzten Betriebsstellen auch im Zug kaufen. Beachten Sie hierzu auch die jeweiligen Öffnungszeiten.

### Zugverspätungen:

Züge werden bis zu einer Verspätung von 5 Minuten als pünktlich gewertet.

### OÖVV-Jahreskarten

Registrierten Inhabern von Verkehrsverbund-Jahreskarten wird seitens der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. eine Pünktlichkeit je Strecke garantiert, die einheitlich mit einem Pünktlichkeitsgrad von 95% für alle Züge des Nah- und Regionalverkehrs festgelegt ist.

Vom Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades werden Inhaber einer Jahreskarte unaufgefordert von der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. schriftlich verständigt.

### Andere OÖVV-Zeitfahrkarten

Für die Erstattung anderer OÖVV-Zeitfahrkarten gelten die Regelungen in den OÖVV-Tarifbestimmungen.

### Klimaticket Österreich

Es gelten die Regelungen in den Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Kauf des KlimaTickets.

### 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 Zugverspätung oder der Zugausfall auf ein Verschulden des/der Reisenden oder eines Dritten oder einen außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umstand zurückzuführen ist oder der/die Reisende vor Kauf des Tickets über

mögliche Verspätungen informiert wurde (gilt nicht für Fahrgastrechte).

### 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 mind. 24 Stunden vor Reiseantritt beim Service Center der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. unter Tel. +43(0)7612/795/2001 erfolgen. In besonderen Fällen (z.B. Hilfeleistungen durch Dritte) können abweichende Anmeldefristen gelten.

### Rechtsgrundlagen:

Ihre Rechte als Fahrgast gründen sich auf:

- die einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV)
- die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, idF ABI. I Nr. 315 vom 03. Dezember 2007,
- das Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisBFBG), idF BGBl. I Nr. 40/2012,
- der Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des Klimatickets), idF BGBl. II Nr. 363/2021,
- den Personen- und Reisegepäcktarif der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.

Weitere Information zum Thema Fahrgastrechte finden Sie unter <http://www.stern-verkehr.at>

Fragen oder Beschwerden können, in deutscher Sprache, auch an folgende Adresse gestellt werden:

### **Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.**

Service Center

Kuferzeile 32

4810 Gmunden

Tel.: +43(0)7612/795/2001,

E-Mail: [kundendialog@stern-verkehr.at](mailto:kundendialog@stern-verkehr.at)

[Unabhängige Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte \(apf\)](#) [www.passagier.at](http://www.passagier.at)

*Passagiere, die mit der Entscheidung des Unternehmens nicht einverstanden sind, können sich in Österreich an die apf wenden.*

*Ihre Unterlagen reichen sie bitte mittels Beschwerdeformular unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) ein.*

*Sollte die elektronische Übermittlung für Sie nicht möglich sein senden Sie die Unterlagen per Post an:*

*Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte*

*Fachbereich Bahn*

*Linke Wienzeile 4/1/6*

*1060 Wien*