

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.

Klimaticket OÖ

Inhabern eines Klimaticket OÖ 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 ÖÖVV-Zeitfahrkarten

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

Klimaticket Österreich

Es gelten die Regelungen in den Allgemeinen 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 zu einem späteren Zeitpunkt, wenn nötig mit geänderter Streckenführung, fortsetzen.

Kein Anspruch auf Verspätungsentschädigung besteht:

- wenn der Reisende vor Kauf des Beförderungsausweises über mögliche Verspätungen informiert wurde bzw.
- wenn bei der Fortsetzung mit einem anderen Verkehrsdienst oder über eine andere Strecke die Verspätung bei seiner Ankunft am Zielort weniger als 60 Minuten beträgt.

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)7612/795/2000 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)
- Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April. 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr,
- das Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG), idF BGBl. I Nr. 114/2024,
- 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)7612/795/2000,
E-Mail: 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 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*