

# VERSPÄTUNGS- ENTSCHÄDIGUNG

WANN IHNEN IM BAHN- UND BUSVERKEHR  
EINE ENTSCHÄDIGUNG ZUSTEHT



**AK  
INFORMIERT**

- ermöglicht durch  
den gesetzlichen AK  
Mitgliedsbeitrag

**AK**

**WIEN**

**GERECHTIGKEIT MUSS SEIN**

**>BESSER INFORMIERT**

Die Ratgeberreihe der AK Wien

---

# Anschlusszug verpasst? Mehr als 60 Minuten Verspätung?

---

## Was grundsätzlich gilt

Als Fahrgast eines Verkehrsunternehmens haben Sie unter bestimmten Voraussetzungen das Recht, eine Entschädigung für Verspätungen oder für Annullierungen eines Zuges bzw. Busses zu verlangen.

Vor allem im Bahnbereich haben Sie Anspruch auf Entschädigung. Im Busbereich gibt es bis dato nur ein sehr eingeschränktes Recht darauf.

**ACH  
TUNG**

Nutzen Sie mit einem Ticket ausschließlich Züge und Busse im Stadtverkehr, haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung.

## Verspätungsentschädigung im Bahnverkehr

Wann und in welcher Höhe haben Sie Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung? Das hängt von mehreren Faktoren ab: Ob Sie z. B. eine Einzelfahrkarte oder Zeitkarte (Wochen, Monats-, Jahreskarte ...) besitzen bzw. ob Sie mit der Bahn im Vororte- und Regionalverkehr oder im Fernverkehr unterwegs sind.

---

In den folgenden Fällen haben Sie als Fahrgast einer Bahn **keinen Anspruch** auf eine Entschädigung:

- Sie wurden bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung bzw. einen Zugausfall informiert
- Sie können Ihre Reise mit einem anderen öffentlichen Verkehrsmittel oder über eine andere Strecke fortsetzen und sind deshalb weniger als 60 Minuten verspätet am Zielort

**KON  
KRET**

Verkehrsunternehmen sind verpflichtet, Fahrgäste über Störungen, Verspätungen und Zugausfälle sowie über die voraussichtlichen Auswirkungen zu informieren.

## **Verspätungsentschädigung bei Einzeltickets**

### **Vororte- und Regionalverkehr**

Nutzen Sie ein Ticket im Vororte- bzw. Regionalverkehr, gibt es grundsätzlich keine Verspätungsentschädigungen.

Einen Anspruch auf einen Ersatz der Fahrtkosten bis maximal 50 Euro haben Sie nur dann, wenn Sie Ihre Reise am selben Tag aus einem der folgenden 3 Gründe nicht mehr fortsetzen können:

- Der Zug fällt aus
- Die Verspätung beträgt mehr als 60 Minuten
- Sie haben den letzten Anschluss wegen der Verspätung versäumt



Voraussetzung dafür ist, dass Sie vorrangig zumutbare alternative öffentliche Verkehrsmittel benützen. Sie können daher beispielsweise nur dann ein Taxi benützen, wenn kein anderes öffentliches Verkehrsmittel mehr zur Verfügung steht.

Ist eine Übernachtung notwendig, so ist der Ersatz der Übernachtungskosten grundsätzlich mit 80 Euro begrenzt. In Ausnahmefällen ist auch ein höherer Betrag möglich.

## Fernverkehr

Bei Verspätungen ab 60 Minuten haben Sie Anrecht auf eine finanzielle Entschädigung. Diese ist von der Dauer der Verspätung abhängig:

- Ab 60 Minuten Verspätung: 25 Prozent des Fahrkarten-Preises
- Ab 120 Minuten Verspätung: 50 Prozent des Fahrkarten-Preises

Manchmal werden auch Gutscheine ausgestellt, aber: Wenn Sie es wünschen, muss der Betrag ausbezahlt bzw. überwiesen werden. Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten gibt es oftmals kostenlose Snacks und Erfrischungen. Das Angebot gilt in einem „angemessenen Verhältnis“ sowie nach Verfügbarkeit.

Weiters haben Sie folgende Möglichkeiten:

- **Sie verzichten auf den Antritt der Fahrt**  
In diesem Fall bekommen Sie den vollen Fahrpreis rückerstattet.
- **Sie verschieben die Reise auf einen späteren Zeitpunkt**  
Eventuell muss dafür die Geltungsdauer des Tickets verlängert oder für alternative Beförderungswege gültig geschrieben werden. Das gilt auch für verbilligte Tickets.
- **Sie setzen die Fahrt mit geänderter Streckenführung fort**  
Dies muss ohne zusätzlichen Kosten und unter vergleichbaren Bedingungen erfolgen.
- **Sie brechen die bereits begonnene Fahrt ab**  
Dann erhalten Sie für die nicht angetretenen Teile der Fahrt den Fahrpreis rückerstattet. Die Rückfahrt zum Abfahrtsort ist kostenlos.



### **Sie haben den letzten Anschlusszug verpasst und es steht kein zumutbares alternatives öffentliches Transportmittel zur Verfügung?**

In diesem Fall können Sie in einem Hotel übernachten bzw. ein Taxi nutzen. Informieren Sie sich aber vorab bei dem entsprechenden Verkehrsunternehmen (Kostenlimits bzw. eigene Organisation von Nächtigungen oder Fahrtgelegenheiten)!

## Bestätigung einholen

Bei Einzeltickets gibt es keine Verpflichtung, eine Bestätigung über die Verspätung vorzulegen – trotzdem ist eine Bestätigung empfehlenswert. Diese erhalten Sie vom Zugpersonal des verspäteten Zuges oder bis zum Folgetag im Internet. Sie können diese auch per E-Mail bei dem von Ihnen genützten Verkehrsunternehmen anfordern.

**zB**

Vera Verzug ist am Abend auf dem Weg von Wien zu einer 2-tägigen Firmenveranstaltung in der Nähe von Steyr in Oberösterreich. Auf der Strecke kommt es zu einer Fahrtunterbrechung. Grund dafür ist ein Gleisschaden nach einem heftigen Gewitter. 2 Stunden später kommt sie doch noch in St. Valentin an. Doch der letzte Anschlusszug ist bereits abgefahren. Vera lässt sich vorsichtshalber beim Zugbegleiter eine Bestätigung über die Verspätung ausstellen und fragt nach der Möglichkeit eines Taxi-Transfers. Da Sie mit einem Zug der ÖBB gefahren ist, kommen die Tarifbestimmungen der ÖBB zur Anwendung. Taxigebühren werden laut dieser Tarifbestimmungen bis zu 50 Euro erstattet, wenn es keine Möglichkeit der Weiterfahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln gibt. Bei erheblichen Gründen ist auch ein höherer Betrag möglich.

In diesem Fall besteht aufgrund der Verspätung von 2 Stunden auch das Recht auf 50 Prozent Preisnachlass für das Ticket von Wien nach St. Valentin. Da das Ticket von St. Valentin bis Steyr nicht mehr verwendet werden kann, wird zusätzlich zum Ersatz der Taxikosten 100 Prozent des Fahrpreises rückerstattet.

## So kommen Sie zu Ihrer Entschädigung

Wenn Sie eine Entschädigung einfordern wollen, wenden Sie sich zuerst an das entsprechende Verkehrsunternehmen bzw. an den Verkehrsbund. Die ÖBB bietet hierfür ein eigenes Antragsformular an.

**ACH  
TUNG**

Ihren Entschädigungs- bzw. Erstattungsanspruch müssen Sie innerhalb bestimmter Fristen beim jeweiligen Verkehrsunternehmen geltend machen.

In der Regel liegen diese Fristen zwischen 6 Monaten und einem Jahr. Genaue Informationen dazu finden Sie in den jeweiligen Tarif- bzw. Beförderungsbestimmungen.

---

## **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)**

Sie erhalten keine Rückmeldung innerhalb eines Monats nach Eingang Ihrer Beschwerde beim Verkehrsunternehmen oder Verbund? Oder Ihr Anspruch auf Entschädigung wird abgelehnt?

Dann können Sie sich an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) wenden. Diese wurde eingerichtet, um Reisenden im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr zu ihrem Recht zu verhelfen. Das Service der apf ist für Sie als Fahrgast kostenlos und provisionsfrei.

### **TIPP**

Das Formular für Ihre Beschwerde sowie sämtliche Kontakte zu den Beschwerdestellen finden Sie auf [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)  
Tel.: +43 1 505 0707 710

## **Verspätungsentschädigung bei Zeitkarten**

Haben Sie eine Jahres-, Monats- oder Wochenkarte, steht Ihnen unter bestimmten Voraussetzungen eine Verspätungsentschädigung zu.

### **ACH TUNG**

Bei Verspätungen im Stadtverkehr haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung.

Die Bahnunternehmen legen grundsätzlich die Höhe ihrer Entschädigungen selbst fest. Sie finden diese auf den jeweiligen Websites bei den Tarifbestimmungen. Kontaktdaten und Webadressen sind im Anhang angeführt.

## **Verbund-Jahreskarten**

Fahren Sie im Regionalverkehr mit einem Zug der ÖBB, gilt ein Pünktlichkeitsgrad von zumindest 95 Prozent. Grundsätzlich gilt derzeit in Österreich: Züge ab 5 Minuten und 30 Sekunden Verspätung werden als unpünktlich gewertet.

Kann die geltende Pünktlichkeitsgrenze in einem Monat nicht eingehalten werden, haben Sie Anspruch auf eine Entschädigung von zumindest 10 Prozent des monatlichen Bahn-Preisanteils.

Die WESTbahn hat ihren Pünktlichkeitsgrad mit 90,01 Prozent festgelegt.

---

**TIPP**

Bahnunternehmer müssen die monatlich tatsächlich erreichte Pünktlichkeit auf ihren Websites veröffentlichen. Dadurch können Sie einen Entschädigungsanspruch prüfen.

Waren die Züge im Nahverkehr in einem Monat nicht pünktlich, zahlt die ÖBB bei Jahreskarten 10 Prozent des Fahrpreises einer Verkehrsverbund-Monatsstreckenkarte, die auf der befahrenen Strecke gilt. Ähnliches gilt für die WESTbahn.

### **Sonstige Jahreskarten**

Bei der ÖBB-Österreichcard müssen Sie z. B. für jede Verspätung ab 30 Minuten eines genutzten Fernverkehrszuges eine Bestätigung darüber einholen - bzw. gilt als Nachweis auch eine Reservierung.

Pro 3 Verspätungen erhalten Sie dann eine Entschädigung, die je nach Art der Österreichcard unterschiedlich ausfällt: Mit der Österreichcard 1. Klasse erhalten Sie jeweils 30 Euro, mit der Österreichcard 2. Klasse jeweils 20 Euro. Die Entschädigung ist mit maximal 10 Prozent des Preises der Österreichcard beschränkt.

**ACH  
TUNG**

Ungeplante Zugausfälle gelten derzeit nur dann als Verspätung, wenn kein Schienenersatzverkehr angeboten wird.

### **So kommen Sie zu Ihrer Entschädigung**

Folgende Schritte sind Voraussetzung, damit Sie eine Verspätungsent-schädigung erhalten:

#### **■ Teilnahme am Verspätungsmodell**

Kreuzen Sie beim Kauf einer ÖBB- oder Verbundjahreskarte an, dass Sie am Verspätungsmodell der ÖBB teilnehmen möchten.

#### **■ Anmeldung auf der ÖBB-Website**

Danach müssen Sie sich zusätzlich auf der ÖBB-Website für die Verspätungsent-schädigung anmelden. Den persönlichen Zugangscode für Ihre Anmeldung erhalten Sie beim Kauf der Jahreskarte. Da sich der Pünktlichkeitsgrad auf die von Ihnen benutzte Strecke bezieht, müssen Sie die von Ihnen tatsächlich benutzte Strecke angeben.

Nach Ablauf der Jahreskarte benachrichtigt Sie die ÖBB, wenn der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde. Die Auszahlung der Entschädigung erfolgt laut ÖBB automatisch.

### **Tages-, Wochen- und Monatskarten**

Besitzen Sie eine Tages-, Wochen- oder Monatskarte eines Bahnunternehmens bzw. eines Verkehrsverbundes (z. B. VOR), haben Sie grundsätzlich Anspruch auf Verspätungsentschädigungen.

Pauschal 1,50 Euro je erlebter Verspätung von 20 Minuten oder mehr, bezogen auf den von Ihnen benutzten Zustiegs- und Ausstiegsbahnhof. Die Auszahlung erfolgt bar am Schalter.

#### **ACHTUNG**

Eine Auszahlung der Entschädigung erfolgt erst ab 4 Euro. Keinen Entschädigungsanspruch gibt es bei Schüler- und Lehrlingsfreikarten und deren Aufzahlungskarten.



Es ist notwendig, dass Sie sich die Verspätungen nachweislich bestätigen lassen.

So kommen Sie zu einer Bestätigung: Beim Zugbegleitpersonal, bei der ÖBB telefonisch unter 051717, online unter [fahrplan.oebb.at](http://fahrplan.oebb.at) und bis 60 Minuten nach Ankunft am Ticketschalter.

Verspätungsentschädigungen beim ÖBB-Sommerticket und dem ÖBB-Seniorenticket finden Sie bei den Tarifbestimmungen auf der ÖBB Website.

#### **TIPP**

Ausführliche Informationen zu Ihren Rechten als Fahrgast finden Sie im AK Ratgeber „Unterwegs mit Bahn und Bus“. Gratisdownload auf: [wien.arbeiterkammer.at/publikationen](http://wien.arbeiterkammer.at/publikationen)

---

# Verspätungsentschädigungen im Busverkehr

**ACH  
TUNG**

Im Nah- und Regionalbusverkehr besteht bei Verspätungen kein Anspruch auf Entschädigungen.

Anders als bei der Bahn ist im Busbereich innerhalb der EU nur dann eine Verspätungsentschädigung vorgesehen, wenn die beiden folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Abfahrt verspätet sich um mehr als 120 Minuten
- Die planmäßige Wegstrecke hat 250 oder mehr Kilometer

Dabei beschränkt sich der Anspruch auf eine alternative Beförderung oder die Erstattung des Fahrpreises. Wird Ihnen als Fahrgast diese Auswahl nicht angeboten, haben Sie unter bestimmten Voraussetzungen einen zusätzlichen Anspruch auf 50 Prozent des Ticketpreises.

**ACH  
TUNG**

Bei Ankunftsverspätungen besteht kein Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung.

## **So kommen Sie zu Ihrer Entschädigung**

Zuerst müssen Sie eine Entschädigung beim Beförderungsunternehmen beantragen. Wird Ihr Antrag abgelehnt oder erhalten Sie keine Rückmeldung, können Sie sich kostenlos an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) wenden.

Wenn die Fahrt laut Fahrplan mehr als 3 Stunden dauert, haben Sie bei einer Busannullierung oder –verspätung von mehr als 90 Minuten auch Anspruch auf Snacks und Erfrischungen in einem angemessenen Verhältnis zur Wartezeit – sofern vor Ort vorhanden und möglich.

Ist ein Aufenthalt über Nacht nötig, informieren Sie sich vorab bei dem entsprechenden Verkehrsunternehmen, da diese zum Teil selbst Übernachtungsmöglichkeiten organisieren bzw. Kostenlimits bestehen.

---

## **Wichtig**

Selbstverständlich erarbeiten wir alle Inhalte unserer Ratgeber sorgfältig. Dennoch können wir nicht garantieren, dass alles vollständig und aktuell ist bzw. sich seit dem Druck keine Gesetzesänderung ergeben hat.

Unsere Ratgeber dienen Ihnen als Erstinformation. Sie enthalten die häufigsten Fragen, viele anschauliche Beispiele, Hinweise auf Stolpersteine und einen Überblick über die wichtigsten gesetzlichen Regelungen. Bei individuellen Fragen steht Ihnen unsere Hotline zur Verfügung: (01) 501 65 0

Weitere Informationen finden Sie auch im Internet:  
[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

**Alle aktuellen AK Publikationen** stehen zum Download für Sie bereit: [wien.arbeiterkammer.at/publikationen](http://wien.arbeiterkammer.at/publikationen)

### **Weitere Bestellmöglichkeiten:**

- E-Mail: [bestellservice@akwien.at](mailto:bestellservice@akwien.at)
- Bestelltelefon: (01) 501 65 1401

Artikelnummer **450**

1. Druckauflage, November 2017

### **Impressum**

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,  
Prinz-Eugen-Str. 20-22, 1040 Wien, Telefon (01) 501 65 0  
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impressum](http://wien.arbeiterkammer.at/impressum)  
Zulassungsnummer: MZ 02Z34648 M  
Titelfoto: © CNF Fotolia.com  
Grafik: [www.typofactory.at](http://www.typofactory.at)  
Druck: Ferdinand Berger & Söhne GmbH, 3580 Horn  
Verlags- und Herstellungsort: Wien, NÖ

**Stand: November 2017**