

## Ihr Recht als Eisenbahn-Fahrgast der Montafonerbahn Aktiengesellschaft

Die folgenden Rechte gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der Montafonerbahn Aktiengesellschaft, im Folgenden **Ümbs** genannt. Bei Verspätung, Zugausfall und Unfällen bieten wir Ihnen, vorbehaltlich der unten erwähnten Einschränkungen, Entschädigung und Unterstützung.

### **Information:**

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

### **Ticketverkauf:**

Sie können Ihre Fahrkarten bei den vorgesehenen Verkaufsstellen am Schalter oder Fahrkartenautomat kaufen. Im Zug besteht ebenfalls die Möglichkeit des Fahrkartenkaufes, allerdings nur bei Zustieg an einem unbesetzten Bahnhof oder einer unbesetzten Haltestelle ohne Fahrkartenautomat. Beachten Sie hierzu auch die jeweiligen Öffnungszeiten.

### **Zugverspätungen:**

Soweit es sich um eine Einzelfahrkarte im Regionalverkehr der mbs handelt, haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung. Die Entschädigung für Einzelfahrkarten im Fernverkehr richtet sich nach den Bedingungen der ÖBB. Weitere Informationen unter <https://www.oebb.at/de/reiseplanung-services/nach-ihrer-reise/fahrgastrechte>

Inhaber/-innen von Wochen-, Monats-, oder übertragbaren Jahreskarten haben keinen Anspruch auf Entschädigung.

Inhaber/-innen von nicht übertragbaren (Verkehrsverbund-) Jahreskarten hingegen wird seitens der mbs eine Pünktlichkeitsgarantie je Strecke gegeben, die einheitlich mit 95 % Pünktlichkeit (= Pünktlichkeitsgrad von 95 %) für alle Züge des Nah- und Regionalverkehrs auf allen Strecken festgelegt ist. Über den monatlich erreichten Pünktlichkeitsgrad kann sich der/die Jahreskarteninhaber/-in auf der Homepage der mbs informieren.

### **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 nicht mehr notwendig 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 wenn der/die Reisende vor Kauf des Tickets über mögliche Verspätungen informiert wurde.

### **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 h vor Reiseantritt bei der Fahrdienstleitung Schruns der mbs unter Tel. +43 5556/9000-800 erfolgen. In besonderen Fällen (z.B. Hilfeleistungen durch Dritte) können abweichende Anmeldefristen gelten.

### **Rechtsgrundlagen:**

Ihre Rechte gründen sich auf die Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV), der EG-Verordnung 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, das Eisenbahnbeförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisBFG) und den Personen-, Reisegepäck- und Gütertarif der Montafonerbahn Aktiengesellschaft. Weitere Informationen finden Sie unter [www.montafonerbahn.at](http://www.montafonerbahn.at)

Montafonerbahn Aktiengesellschaft  
Bahnhofstraße 15 a+b, 6780 Schruns  
Tel. +43 (0)5556/9000  
E-Mail: [info@montafonerbahn.at](mailto:info@montafonerbahn.at)

### **Schlichtungsstelle:**

An die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, der unabhängigen Regulierungsbehörde im Schienenverkehr, können sich Fahrgäste wenden, die mit der Entscheidung des Eisenbahnunternehmens im Beschwerdeverfahren nicht einverstanden sind.

Genauere Informationen entnehmen Sie bitte der Website [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)  
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte  
Fachbereich Bahn  
Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien  
Tel. +43 (0)1 5050 707 fi 710  
E-Mail: [bahn@apf.gv.at](mailto:bahn@apf.gv.at)