

## Ihr Recht als Eisenbahn-Fahrgast der Montafonerbahn Aktiengesellschaft

Die folgenden Rechte gelten für Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr der Montafonerbahn Aktiengesellschaft, im folgenden mbs genannt. Bei Verspätung, Zugausfall, Überfüllung 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. Der Fahrgast hat sich angemessen und rechtzeitig über allfällige Störungen wie Verspätungen oder Zugausfälle zu informieren.

### Ticketverkauf:

Sie können Ihre Fahrkarten bei den vorgesehenen Verkaufsstellen am Schalter in Schruns / Bludenz oder bei den VVV-Fahrkartenautomaten kaufen. Beachten Sie hierzu auch die jeweiligen Öffnungszeiten.

### Entschädigung bei Zugverspätung:

InhaberInnen von Verkehrsverbund-Jahreskarten, sowie Wochen- und Monatskarten wird seitens der mbs eine Pünktlichkeit je Strecke garantiert, die einheitlich mit dem Pünktlichkeitsgrad von 95% für alle Züge des Nah- und Regionalverkehrs festgelegt ist. Die InhaberInnen von Jahreskarten werden vom Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte unaufgefordert schriftlich verständigt. Die Inhaber von anderen Zeitkarten können sich über den monatlichen Pünktlichkeitsgrad der mbs auf [www.montafonerbahn.at](http://www.montafonerbahn.at) informieren und sich bzgl. einer allfälligen Entschädigung formlos an [bahn@montafonerbahn.at](mailto:bahn@montafonerbahn.at) wenden.

Für jeden Monat, in dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde, gewährt die mbs InhaberInnen von Jahreskarten zum Ende der Geltungsdauer eine Entschädigung von 10 % des Wertes einer Monatskarte für die gleich lautende Strecke, für Monats- und Wochenkarten eine Entschädigung von 10% des in den jeweiligen Monat/Woche fallenden Anteils des Wertes der jeweiligen Karte.

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/reisepanung-services/nach-ihrer-reise/fahrgastrechte>

### 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 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.

Können Sie den auf der Fahrkarte angegebenen Zielort Ihrer Reise wegen des Versäumens eines Anschlusses, das durch einen verspäteten Zug verursacht wurde, nicht

mehr am selben Tag erreichen, haben Sie Anrecht auf Ersatz der Kosten für eine Hotelübernachtung bis maximal € 100,- oder die Kosten für die Weiterfahrt mit einem anderen öffentlichen Verkehrsmittel (bzw. wenn kein solches mehr zur Verfügung steht, mit einem Taxi) bis maximal € 65,-. Für Personen mit Behinderung und Mobilitätseingeschränkte Personen werden auch jene Kosten ersetzt, die notwendig waren und die Höchstbeträge der Entschädigung übersteigen.

Kein Anspruch auf Entschädigung, Erstattung oder Ersatz von Kosten besteht, wenn der Fahrgast vor Kauf des Tickets über mögliche Verspätungen informiert wurde oder wenn bei der Fortsetzung mit einem anderen Verkehrsdienst oder über eine andere Strecke die Verspätung bei der Ankunft am Zielort weniger als 60 Minuten beträgt. Beträge unter EUR 4,00 gelangen nicht zur Auszahlung. Bei Versäumen der Abfahrt durch den Fahrgast, besteht kein Anspruch auf Entschädigung, allenfalls nur Anspruch auf Erstattung.

### 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.

Wird spontan Hilfe benötigt, kann es sein, dass kein stationäres Hilfspersonal vor Ort verfügbar ist. Grundsätzlich versuchen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch spontan Reisenden immer eine Hilfestellung zu geben.

### Rechtsgrundlagen:

Ihre Rechte gründen sich auf die Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung (CIV), der EU-Verordnung 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, das Eisenbahnbeförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz (EisbBFG) 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:

Passagiere, die mit der Entscheidung des Unternehmens nicht einverstanden sind, können sich in Österreich an die apf wenden. Ihre Unterlagen reichen sie bitte mittels Schlichtungsantragsformular 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 4/1/61060 Wien