

## Case 2: Bratislava – Spittal-Millstättersee

### Description of the case

- A passenger wanted to travel from Bratislava to Spittal-Millstättersee via Vienna and Villach with the following connections:
  - REX: Bratislava – Wien Hbf
  - NJ: Wien Hbf – Villach Hbf
  - S-train: Villach Hbf – Spittal-Millstättersee
- For the journey, the passenger held three tickets:
  - a return NRT ticket Bratislava – Vienna under the “Europa Regional” offer, valid for 16 days and not linked to a specific train;
  - an IRT ticket Vienna – Villach under the “Sparschiene” offer, linked to a specific night train;
  - an NRT ticket Villach – Spittal-Millstättersee, valid for four days and not linked to a specific train.
- The passenger chose an itinerary with a scheduled arrival at Wien Hbf at 19:15 and departure of the night train to Villach at 19:18, thus allowing only three minutes for the transfer in Vienna.
- The train from Bratislava arrived at Wien Hbf three minutes late. The passenger therefore missed the night train to Villach.
- The passenger took the next available train to Villach, arriving there at 04:26. The original itinerary provided for arrival at Spittal-Millstättersee at 00:36.
- The passenger was picked up in Villach by a business partner and driven by car to Spittal-Millstättersee.
- The passenger requested:
  - 100% reimbursement of the fare for the journey Bratislava – Spittal-Millstättersee;
  - additional compensation of approximately 700.85 CHF (excl. VAT) for inconvenience and business-related losses, consisting of:
    - 560 CHF for the delay (140 CHF/hour × 4 hours);
    - 110 CHF for the travel time of the passenger’s business partner;
    - 28.56 EUR for the car journey of the passenger’s business partner (68 km return journey × 0.42 EUR/km), indicated by the passenger as approximately 30.85 CHF.

### Questions for discussion

1. Who is the undertaking competent to handle the claim according to the AIV? Who are the issuing undertakings of the tickets, and who are the successive carriers involved in the journey?
2. If the passenger were entitled to assistance in Vienna, who would be the “carrier on the spot” and thus responsible for providing assistance according to the AIV?



3. Is the passenger entitled to any compensation and/or reimbursement in respect of any of the tickets?

4. Is the passenger entitled to compensation for consequential loss or other loss resulting from the disruption?

#### Documents

- Ticket Bratislava – Vienna
- Ticket Vienna – Villach
- Ticket Villach – Spittal-Millstättersee
- Passenger's claim submitted to ZSSK
- Confirmation of delay of the Bratislava – Vienna train

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                        |                          |                               |                                     |                               |         |   |         |   |   |            |      |   |   |   |   |   |      |            |   |   |   |                                                                                |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|---------|---|---------|---|---|------------|------|---|---|---|---|---|------|------------|---|---|---|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                   |  Železničná spoločnosť Slovenska, a.s. |                          | CESTOVNY LISTOK<br>FAHRSCHEIN |                                     | 01 Dospelý/ERWACHSENER        |         |   |         |   |   |            |      |   |   |   |   |   |      |            |   |   |   |                                                                                |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>CIV 1156</b><br>PLATNY/GÜLTIG                                                                                       |                          | 27.09.25 - 12.10.25 24:00     |                                     |                               |         |   |         |   |   |            |      |   |   |   |   |   |      |            |   |   |   |                                                                                |  |  |  |
| <table border="1"> <tr> <td>30</td> <td>🕒</td> <td>Z/VON/DE</td> <td>DO/NACH/A</td> <td>30</td> <td>🕒</td> <td>TR. KL.</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td>*</td> <td>BRATISLAVA</td> <td>WIEN</td> <td>*</td> <td>*</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td>*</td> <td>WIEN</td> <td>BRATISLAVA</td> <td>*</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> </table> |                                                                                                                        | 30                       | 🕒                             | Z/VON/DE                            | DO/NACH/A                     | 30      | 🕒 | TR. KL. | * | * | BRATISLAVA | WIEN | * | * | 2 | * | * | WIEN | BRATISLAVA | * | * | * | VIA: <b>&lt;1156&gt;</b> KITTSEE (GR) <b>&lt;1181&gt;</b> KITTSEE*BRUCK/LEITHA |  |  |  |
| 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 🕒                                                                                                                      | Z/VON/DE                 | DO/NACH/A                     | 30                                  | 🕒                             | TR. KL. |   |         |   |   |            |      |   |   |   |   |   |      |            |   |   |   |                                                                                |  |  |  |
| *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | *                                                                                                                      | BRATISLAVA               | WIEN                          | *                                   | *                             | 2       |   |         |   |   |            |      |   |   |   |   |   |      |            |   |   |   |                                                                                |  |  |  |
| *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | *                                                                                                                      | WIEN                     | BRATISLAVA                    | *                                   | *                             | *       |   |         |   |   |            |      |   |   |   |   |   |      |            |   |   |   |                                                                                |  |  |  |
| EUROPA REGIONAL WIEN TICKET VIA MARCHEGG/GÄNSERNDORF/KITTSEE<br>DO/ZO VSETKYCH STANIC / NACH/VON ALLEN BAHNHÖFEN IN WIEN/BRATISLAVA<br>CESTA TAM LEN V PRVY DEN PLAT., NEPLATÍ V RJX INCL. 1 BICYKEL/RAD                                                                                                                                           |                                                                                                                        |                          |                               |                                     | Celkom karta<br>EUR *****19.0 |         |   |         |   |   |            |      |   |   |   |   |   |      |            |   |   |   |                                                                                |  |  |  |
| AH7087082                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                        | 1037256030266815 2204972 |                               | 27.09.25 17:45 Bratislava-Petržalka |                               |         |   |         |   |   |            |      |   |   |   |   |   |      |            |   |   |   |                                                                                |  |  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                         |                                                      |                                                                       |                                      |                 |         |   |         |       |       |          |             |       |       |   |   |   |       |       |   |   |   |                                                        |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|---------|---|---------|-------|-------|----------|-------------|-------|-------|---|---|---|-------|-------|---|---|---|--------------------------------------------------------|--|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  Železničná spoločnosť Slovenska, a.s. |                                                      | CESTOVNY LISTOK + REZERVACIA<br>FAHRSCHEIN + RESERVIERUNG<br>Nightjet |                                      | 01 MIESTO/PLATZ |         |   |         |       |       |          |             |       |       |   |   |   |       |       |   |   |   |                                                        |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>CIV 1156</b>                                                                                                         |                                                      |                                                                       |                                      |                 |         |   |         |       |       |          |             |       |       |   |   |   |       |       |   |   |   |                                                        |  |  |  |
| <table border="1"> <tr> <td>30</td> <td>🕒</td> <td>Z/VON/DE</td> <td>DO/NACH/A</td> <td>30</td> <td>🕒</td> <td>TR. KL.</td> </tr> <tr> <td>27.09</td> <td>19:18</td> <td>WIEN HBF</td> <td>VILLACH HBF</td> <td>28.09</td> <td>00:01</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td>*</td> <td>*****</td> <td>*****</td> <td>*</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> </table> |                                                                                                                         | 30                                                   | 🕒                                                                     | Z/VON/DE                             | DO/NACH/A       | 30      | 🕒 | TR. KL. | 27.09 | 19:18 | WIEN HBF | VILLACH HBF | 28.09 | 00:01 | 2 | * | * | ***** | ***** | * | * | * | VLAK/ZUG 233 NJ VAGON/WAGEN 419 MIESTENKA/SITZPLATZ 56 |  |  |  |
| 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 🕒                                                                                                                       | Z/VON/DE                                             | DO/NACH/A                                                             | 30                                   | 🕒               | TR. KL. |   |         |       |       |          |             |       |       |   |   |   |       |       |   |   |   |                                                        |  |  |  |
| 27.09                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 19:18                                                                                                                   | WIEN HBF                                             | VILLACH HBF                                                           | 28.09                                | 00:01           | 2       |   |         |       |       |          |             |       |       |   |   |   |       |       |   |   |   |                                                        |  |  |  |
| *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | *                                                                                                                       | *****                                                | *****                                                                 | *                                    | *               | *       |   |         |       |       |          |             |       |       |   |   |   |       |       |   |   |   |                                                        |  |  |  |
| NEFAJCIAR/NICHTRAUCHER<br>Vozen s oddielmi<br>01 Sparschiene Komfort.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                         | OKNO/FENSTER<br>DOPRAVCA / BEFORDERER<br><b>1181</b> |                                                                       | Celkom hotovost CA<br>EUR *****59.90 |                 |         |   |         |       |       |          |             |       |       |   |   |   |       |       |   |   |   |                                                        |  |  |  |
| 894193936306<br>AH7087114                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                         | 1037256030267623                                     |                                                                       | 27.09.25 18:02 Bratislava-Petržalka  |                 |         |   |         |       |       |          |             |       |       |   |   |   |       |       |   |   |   |                                                        |  |  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                           |                          |                               |                                     |                                      |         |   |         |   |   |         |                   |   |   |   |   |   |       |       |   |   |   |                          |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------|---|---------|---|---|---------|-------------------|---|---|---|---|---|-------|-------|---|---|---|--------------------------|--|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |  Železničná spoločnosť Slovenska, a.s. |                          | CESTOVNY LISTOK<br>FAHRSCHEIN |                                     | 01 Dospelý/ERWACHSENER               |         |   |         |   |   |         |                   |   |   |   |   |   |       |       |   |   |   |                          |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>CIV 1156</b><br>PLATNY/GÜLTIG                                                                                          |                          | 28.09.25 - 01.10.25 24:00     |                                     |                                      |         |   |         |   |   |         |                   |   |   |   |   |   |       |       |   |   |   |                          |  |  |  |
| <table border="1"> <tr> <td>30</td> <td>🕒</td> <td>Z/VON/DE</td> <td>DO/NACH/A</td> <td>30</td> <td>🕒</td> <td>TR. KL.</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td>*</td> <td>VILLACH</td> <td>SPITTAL-MILLSTSEE</td> <td>*</td> <td>*</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td>*</td> <td>*****</td> <td>*****</td> <td>*</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> </table> |                                                                                                                           | 30                       | 🕒                             | Z/VON/DE                            | DO/NACH/A                            | 30      | 🕒 | TR. KL. | * | * | VILLACH | SPITTAL-MILLSTSEE | * | * | 2 | * | * | ***** | ***** | * | * | * | VIA: <b>&lt;1181&gt;</b> |  |  |  |
| 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 🕒                                                                                                                         | Z/VON/DE                 | DO/NACH/A                     | 30                                  | 🕒                                    | TR. KL. |   |         |   |   |         |                   |   |   |   |   |   |       |       |   |   |   |                          |  |  |  |
| *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | *                                                                                                                         | VILLACH                  | SPITTAL-MILLSTSEE             | *                                   | *                                    | 2       |   |         |   |   |         |                   |   |   |   |   |   |       |       |   |   |   |                          |  |  |  |
| *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | *                                                                                                                         | *****                    | *****                         | *                                   | *                                    | *       |   |         |   |   |         |                   |   |   |   |   |   |       |       |   |   |   |                          |  |  |  |
| EUROPA STANDARD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                           |                          |                               |                                     | Celkom hotovost CA<br>EUR *****10.90 |         |   |         |   |   |         |                   |   |   |   |   |   |       |       |   |   |   |                          |  |  |  |
| AH7087118                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                           | 1037256030267724 2204072 |                               | 27.09.25 18:02 Bratislava-Petržalka |                                      |         |   |         |   |   |         |                   |   |   |   |   |   |       |       |   |   |   |                          |  |  |  |

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich wende mich an Sie, um eine formelle Beschwerde sowie eine Forderung auf vollständige Erstattung und zusätzliche Entschädigung einzureichen.

Grundlage meines Anspruchs ist die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Eisenbahnfahrgäste.

Am 27.09.2025 reiste ich geschäftlich von Bratislava-Petržalka nach Spittal-Millstättersee Bahnhof. Mein Zug verließ Bratislava um 18:16 Uhr mit geplanter Ankunft in Wien Hauptbahnhof um 19:15 Uhr, wo ich auf den Anschlusszug nach Spittal-Millstättersee umsteigen sollte. Durch eine Verspätung von 3 Minuten traf der Zug jedoch erst um 19:18 Uhr in Wien ein, sodass ich meinen Anschluss verpasste.

Anstatt wie geplant um 00:36 Uhr in Spittal-Millstättersee einzutreffen, musste ich den nächsten verfügbaren Zug um 21:39 Uhr nehmen und kam schließlich erst um 04:26 Uhr in Villach an. Dort wurde ich von meiner Geschäftspartnerin abgeholt, um weiteren Zeitverlust zu vermeiden.

Die EU-Verordnung sieht in Artikel 17 vor, dass Fahrgäste bei einer Verspätung von über 120 Minuten Anspruch auf 100 % Erstattung des Fahrpreises haben. Darüber hinaus mache ich ausdrücklich weitergehende Ansprüche auf Entschädigung gemäß nationalem Recht geltend.

Ich fordere daher:

1. 100 % Erstattung des Fahrpreises für die Strecke Bratislava – Spittal-Millstättersee
2. Zusätzliche Entschädigung für die entstandenen Unannehmlichkeiten und geschäftlichen Schäden in Höhe von insgesamt ca. 700,85 CHF exkl. MwSt., bestehend aus:
  - 560 CHF für die Verspätung (140 CHF/Stunde × 4 Stunden)
  - 110 CHF für die Fahrzeit meiner Geschäftspartnerin
  - 28,56 € Kilometergeld (68 km hin und zurück × 0,42 €/km), ca. 30,85 CHF

Die entsprechenden Fahrkarten habe ich dieser E-Mail im Anhang beigelegt.

Sollte ich innerhalb von 14 Tagen keine zufriedenstellende Antwort erhalten, sehe ich mich gezwungen, den Fall an die zuständige Schlichtungsstelle für Fahrgastrechte bzw. an den Eisenbahn-Ombudsmann weiterzuleiten und gegebenenfalls rechtliche Schritte einzuleiten.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen unter den folgenden Kontaktdaten zur Verfügung:

[REDACTED]

Ich danke Ihnen im Voraus für Ihre Unterstützung und erwarte Ihre Rückmeldung zeitnah.

Mit freundlichen Grüßen

[REDACTED]



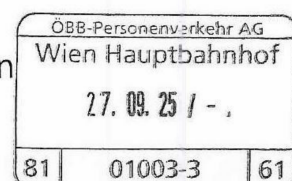
## Bestätigung über Zugverspätung

Zug-Nr. 7756, Fahrtrichtung Wien Hbf,

mit der Planankunft in Wien Hbf

um 19:15 Uhr, ist am 27.09.2025 um 3 Minuten

verspätet angekommen.



Fahrkartennummer für Inhaber von Zeitkarten: 1037256030266815