



Regionale

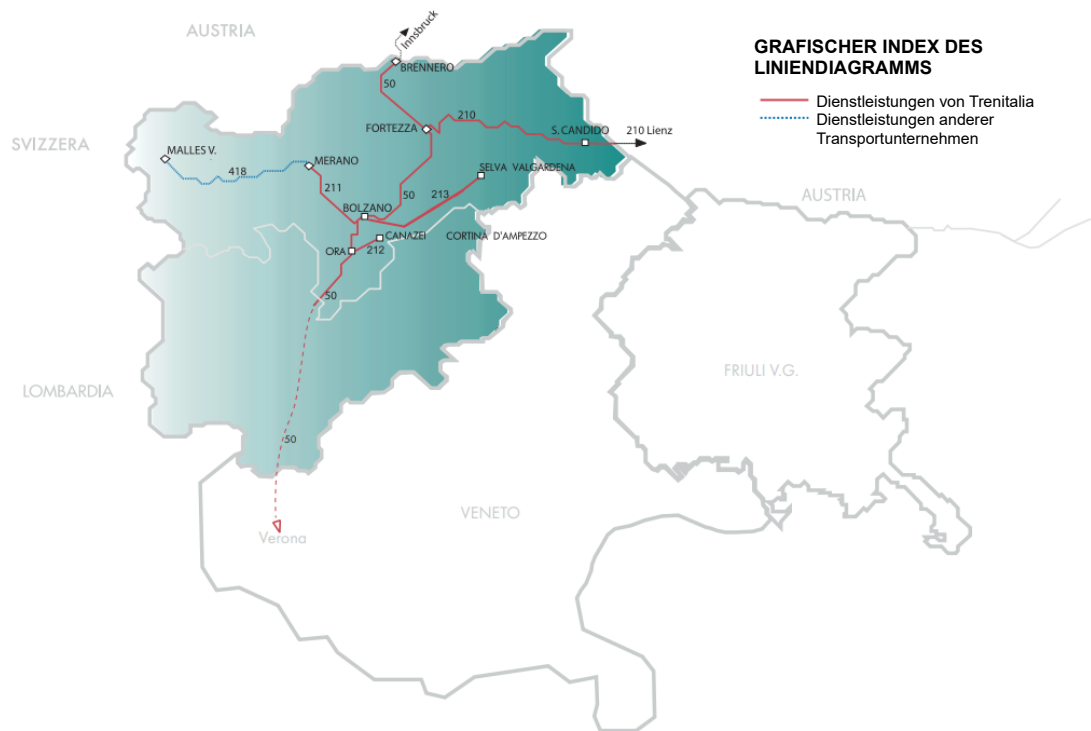
2026

CHARTA DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

Direktion für die Provinz Bozen

Info su [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com)

Regionale



Die vorliegende Charta der Dienstleistungsqualität kann infolge weiterer Verlängerungen des Dienstleistungsvertrags mit der Autonomen Provinz Bozen aktualisiert werden.

Dieses Dokument ist eine Übersetzung der original auf Italienisch verfassten „*Carta della Qualità dei Servizi*“. Die italienische Originalversion gilt ausschließlich als rechtlich verbindlich. Auch wenn Unterschiede zwischen der übersetzten Version und der italienischen Originalversion bestehen, gilt die italienische Version als rechtlich verbindlich.

Zusammenfassung

1. PRÄSENTATION DES UNTERNEHMENS	7
2. DIE GRUNDPRINZIPIEN	10
2.1 Sicherheit auf Reisen	10
2.2 Sicherheit der Fahrgäste	10
2.3 Gleiche Rechte	11
2.4 Kontinuität des Dienstes	11
2.5 Beteiligung	12
2.6 Effizienz und Effektivität	12
2.7 Qualität der Dienstleistungen	12
3. ZUSAMMENFASSENDE INFORMATIONEN ÜBER DIE ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN	13
3.1 Direktion für die Provinz Bozen	13
3.2 Das Angebot in der Provinz – Neuheiten 2026	14
3.3 Die Flotte.....	15
4. WISSENSWERTES ZU ZUGREISEN	15
4.1 Auswahl des Fahrscheins	15
4.2 Wo Sie Fahrkarten und Abonnements für den Regionalverkehr kaufen können	

4.3 TAP&TAP	19
4.4 Trenitalia-App	19
4.5 Regionale Einzelfahrkarte in Papierform.....	20
4.6 Neues digitales Regionalticket (BDR)	20
4.7 Elektronisches Regionalticket (BER).....	21
4.8 Der Besitz eines Fahrscheines ist obligatorisch	21
4.9 Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ..	25
4.10 Die Disability Card.....	26
4.11 Die <i>Carta Blu</i> (Blaue Karte)	26
4.12 Handgepäck	27
4.13 Fahrräder und elektrische Fortbewegungsmittel	28
4.14 Tiere an Bord	29
5. DIALOG MIT TRENITALIA.....	31
5.1 Digital Caring	31
5.2 Profile in den wichtigsten sozialen Netzwerken – Verkehr, Angebote und Dienstleistungen, Vorschriften.....	31
5.3 Trenitalia-App und Smart Caring – Verkehr.....	31
5.4 Viaggiatreno-Website – Verkehr.....	32
5.5 Kommunikation mit dem Personal von Trenitalia	33

6. ZIELE.....	34
7. BEZIEHUNG ZWISCHEN TRENITALIA UND DEN FAHRGÄSTEN	36
7.1 Erkennbarkeit und Auftreten.....	36
7.2 Kontakt zu Trenitalia.....	37
8. SCHUTZ DER FAHRGÄSTE.....	39
8.1 Letzte Verbindung	39
8.2 Erstattung von nicht genutzten Fahrkarten oder Abonnements	39
8.3 Anspruch auf Entschädigung bei Zugverspätungen für Einzelfahrscheine (Regionaltarif sowie Fahrscheine mit überregionaler Gültigkeit).....	41
8.4 Anspruch auf Verspätungsentschädigung für Inhaber von Abonnements (Regionaltarif sowie Zeitkarten mit überregionaler Gültigkeit).....	43
8.5 Entschädigungsanspruch von Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität	44
8.6 Kombiticket – Verspätungsentschädigung für Reisen mit mehreren Verbindungen.....	45
8.7 So können Sie Erstattungen, Entschädigungen und Rückerstattungen von Kosten beantragen, die Ihnen entstanden sind, um Ihr endgültiges Ziel zu erreichen	45
8.8 Hilfseinsätze.....	46
8.9 Beschwerden	47
8.10 Recht auf Entschädigung im Falle einer verspäteten Antwort.....	49
8.11 Verbraucherschlichtungsstelle.....	50

8.12 Beschwerden bei der Regulierungsbehörde für den Verkehr (Autorità di Regolazione dei Trasporti - ART)	51
8.13 Beschwerdedokumentation	52
8.14 Versicherungsschutz	52
8.15 Rechte und Pflichten der Fahrgäste	53
8.16 Tipps für sicheres Reisen	54
8.17 Was die Fahrgäste tun können:	55
8.18 Was Trenitalia tut:	56
9. MARKTFORSCHUNG UND KUNDENZUFRIEDENHEIT	57
9.1 Wichtigste Faktoren für die Reisequalität – Ergebnisse Jahr 2025	58
10. VERBRAUCHERVERBAND IN DER AUTONOMEN PROVINZ BOZEN ..	58

1. Präsentation des Unternehmens

Trenitalia ist ein Unternehmen der italienischen Staatsbahngruppe, das als Personenbeförderungsunternehmen im Mittelstrecken- und Fernverkehr sowie im Regionalverkehr tätig ist.

Die Sicherheit der Dienstleistungen, die Qualität, die Gesundheit der Arbeitnehmer und der Schutz der Umwelt sind wesentliche Voraussetzungen für das Unternehmen, das die zentrale Rolle der Kundenbeziehungen als Mittel zur Erzielung eines stabilen Wettbewerbsvorteils und zur Schaffung von *Shareholder Value* betrachtet.

Trenitalia setzt sich dafür ein, Nachhaltigkeit in alle Prozesse zu integrieren und eine Nachhaltigkeitskultur auf allen Organisationsebenen zu fördern, um die Grundsätze und Werte einer nachhaltigen Entwicklung im Einklang mit den Bedürfnissen der Stakeholder und den Leitlinien der FS-Gruppe zu gewährleisten und voranzutreiben.

Trenitalia ist sich der zentralen Rolle des Mobilitätssektors bewusst und engagiert sich daher für die Entwicklung eines nachhaltigen Mobilitätsszenarios, das zum Wachstum und zur wettbewerbsfähigen Entwicklung der Regionen beiträgt. Diese Tätigkeit bietet die konkrete Gelegenheit, neue Modelle des sozialen Lebens sowie wirtschaftliche, kulturelle und touristische Entwicklungsdynamiken der Orte zu fördern.

Im Einklang mit den Nachhaltigkeitsstrategien der FS-Gruppe ist Trenitalia kontinuierlich engagiert, um ein aktiver Teil des laufenden Übergangs zu einem nachhaltigen Entwicklungsmodell zu sein, das mit den europäischen Vorgaben und den auf nationaler Ebene definierten Strategien übereinstimmt. Dabei wird die gesamte Lieferkette einbezogen, unter anderem durch den Aufbau konkreter operativer Synergien mit den wichtigsten Stakeholdern, um gemeinsame Ziele für das Wachstum des Landes zu verfolgen.

Das Engagement von Trenitalia, der globalen Herausforderung der Dekarbonisierung und der Energiewende zu begegnen, zeigt sich in Initiativen zur

Steigerung der Effizienz von Flotten und Anlagen, in der Erzeugung von Energie aus erneuerbaren Quellen sowie in Investitionen und innovativen Projekten, die auf den Ausstieg aus fossilen Brennstoffen abzielen.

Trenitalia fördert Initiativen, die den Übergang zu einem zirkulären Ressourcenmodell unterstützen, durch eine nachhaltige Bewirtschaftung von Materialien und Abfällen im Einklang mit den ESG-Grundsätzen (*Environmental, Social und Governance*).

Dank ihres kontinuierlichen Engagements für immer nachhaltigere Entscheidungen hat Trenitalia auch auf internationaler Ebene Anerkennungen und Zertifizierungen erhalten. Die „Gold“-Medaille des EcoVadis-Ratings – eines international anerkannten Bewertungssystems für ESG-Leistungen – reiht Trenitalia unter die weltweit führenden Eisenbahnverkehrsunternehmen mit der besten Umwelt-, Sozial- und Governance-Performance ein.

Trenitalia gehört zu den besten 4 % aller weltweit bewerteten Unternehmen mit einem vergleichbaren Score, liegt im Cluster der besten 5 % der Unternehmen, die die Gold-Medaille erhalten haben, und zählt zum Besten 1 % der Unternehmen im Eisenbahnsektor.

Trenitalia hat die strategische Entscheidung getroffen, ein integriertes Sicherheits- und Qualitätsmanagementsystem (Sistema Integrato di Gestione Sicurezza e Qualità - SIGSQ) einzuführen und aufrechtzuerhalten, wobei sich der Begriff „Sicherheit“ auf die Betriebssicherheit, den Arbeitsschutz und die Umweltsicherheit bezieht. Trenitalia hat das SIGSQ-System gemäß den obligatorischen Vorschriften zur Betriebssicherheit sowie den Anforderungen der Normen ISO 9001, ISO 14001 und ISO 45001 eingeführt. Damit sollen das Ziel von null Unfällen erreicht, die Leistungen gegenüber der Kundschaft und allen Stakeholdern kontinuierlich verbessert, die Umwelt sowie die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmenden geschützt und alle erforderlichen Ressourcen (Informationen, Humanressourcen, industrielle und finanzielle Ressourcen) bereitgestellt werden.

Im Regionalverkehr ist Trenitalia in einzelne Regional-/Provinzdirektionen gegliedert, die für die Verwaltung des Nah- und Fernverkehrs in jeder Region / Autonomen Provinz zuständig sind.

„Regionale“ ist ein kunden- und gebietsorientierter Service, der sich durch zunehmend intelligente, einladende, einfühlsame und umweltfreundliche Angebote auszeichnet. Das neue Design bringt das Engagement für eine nachhaltige und intermodale Mobilität zum Ausdruck, wobei die Integration der verschiedenen Verkehrsträger durch die Verknüpfung mit Bussen, Schiffen und Fähren eine wichtige Rolle spielt. Die Erneuerung der Flotte schreitet zügig voran. Bis 2027 sind über 1.061 neue Züge geplant, die sich durch geringe Umweltauswirkungen, 97 % Recyclingfähigkeit und einen um 30 % geringeren Energieverbrauch auszeichnen. Innovation und Digitalisierung machen das Reiseerlebnis einfacher und unmittelbarer, dank Tools wie Tap&Tap, digitalem Ticketing und personalisierter Betreuung. Im Mittelpunkt dieser Revolution stehen die Menschen: Humankapital ist der Motor eines Systems, das Gebiete und Gemeinschaften miteinander verbindet und ein Reiseerlebnis bietet, das den Unterschied ausmacht.

Die Charta der Dienstleistungsqualität wird gemäß den Beschlüssen der Regulierungsbehörde für den Verkehr (*Autorità di Regolazione dei Trasporti* - ART) und den einschlägigen Rechtsvorschriften angenommen, die insbesondere ihre allgemeinen Grundzüge festlegen. Die Charta der Dienstleistungsqualität legt die Grundsätze und Kriterien für die Erbringung von Dienstleistungen fest und enthält unter anderem die Modalitäten für die Einreichung von Informationsanfragen oder Beschwerden sowie die Modalitäten und Fristen für die Reaktion von Trenitalia. Außerdem werden die Modalitäten für die Beantragung des Schlichtungsverfahrens festgelegt und die Entschädigung, die den Fahrgästen in bestimmten Fällen zusteht, präzisiert. Die Charta der Dienstleistungsqualität ist in den entsprechenden Bereichen der Rubrik „Regionale“ auf der Website www.trenitalia.com verfügbar. Für einmalige Anfragen und auf besonderen Wunsch der Fahrgäste ist es möglich, Teile der Charta am Fahrkartenschalter ausdrucken zu lassen. Die Charta der Dienstleistungsqualität wird jährlich herausgegeben und kann regelmäßig aktualisiert werden.



2. Die Grundprinzipien

Trenitalia wendet bei der Gestaltung und dem Angebot seiner Dienstleistungen die folgenden Grundsätze an:

2.1 Sicherheit auf Reisen

Für Trenitalia ist Sicherheit unerlässlich.

Aus diesem Grund hat sich das Unternehmen verpflichtet, allen Kunden einen Service zu bieten, der den strengsten Reisesicherheitsstandards entspricht.

Trenitalia setzt auch die von den zuständigen Behörden erlassenen Vorschriften zum Schutz der Gesundheit unverzüglich um.

2.2 Sicherheit der Fahrgäste

Die Gewährleistung von Schutz und Sicherheit für die Menschen ist für die gesamte Gruppe Ferrovie dello Stato Italiane eine unabdingbare Voraussetzung. Aus diesem

Grund arbeitet Trenitalia mit der Polizia Ferroviaria und anderen Polizeikräften zusammen.

Trenitalia setzt sich seit jeher für die Förderung und Erhöhung der Sicherheit im Zugverkehr ein. Weitere Einzelheiten sind dem jährlich von der FS-Gruppe erstellten Nachhaltigkeitsbericht zu entnehmen, der auf der Website von FS Italiane im Bereich „Nachhaltigkeit“ abrufbar ist.

2.3 Gleiche Rechte

Alle Kunden von Trenitalia haben die gleichen Rechte, unabhängig von Nationalität, Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Sprache, Religion oder Meinung. Im Einklang mit diesen Grundsätzen verpflichtet sich Trenitalia, die Zugänglichkeit und Mobilität für Fahrgäste mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität zu erleichtern.

Trenitalia verpflichtet sich, Informationen in einer Sprache zu verbreiten, zu veröffentlichen oder zu kommunizieren, die von den Fahrgästen leicht verstanden wird und die insbesondere die Zugänglichkeit und Mobilität von Fahrgästen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität und der breiten Öffentlichkeit erleichtert, ohne auf Fachbegriffe zurückzugreifen.

Informationen zu speziell für Fahrgäste mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität (PRM) ausgestatteten Bahnhöfen und Zügen sind auf der Website des Infrastrukturbetreibers Rete Ferroviaria Italiana (RFI) bzw. auf trenitalia.com einsehbar. Auf trenitalia.com steht zudem der digitale Fahrplan „In Treno Tutt'Italia“ zur Verfügung.

Trenitalia garantiert alle Rechte, die in dem mit jedem Unternehmen abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag geregelt sind.

2.4 Kontinuität des Dienstes

Trenitalia garantiert einen ununterbrochenen Betrieb an 365 Tagen im Jahr.

Die Zugfrequenz ist auf trenitalia.com sowie im digitalen Fahrplan „In Treno Tutt'Italia“ veröffentlicht, der auf derselben Website verfügbar ist.

Im Falle von Streiks oder höherer Gewalt wendet Trenitalia Kommunikationsverfahren an, die ein Höchstmaß an präventiver und rechtzeitiger Offenlegung in Bezug auf die Erbringung von Dienstleistungen, wie die Website

[Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com), die Trenitalia-App, den Fahrkartenschalter und das Kundenbetreuungspersonal, gewährleisten.

Trenitalia verpflichtet sich, im Falle eines Streiks die Erbringung der im offiziellen Fahrplan angegebenen Mindestleistungen zu gewährleisten.

2.5 Beteiligung

Trenitalia verpflichtet sich, das Recht auf Information vollständig zu gewährleisten. Es fördert den Dialog, wertet Kundenkritik, Vorschläge und Anregungen sowohl aus dem Bereich der Beschwerden als auch der sozialen Betreuung aus und konsultiert regelmäßig repräsentative Verbände von Verbrauchern und Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität.

Die Autonome Provinz Bozen bezieht gemäß Art. 2, Abs. 461 des Gesetzes Nr. 244/2007 im Rahmen der Prüfung der Charta der Dienstleistungsqualität alle betroffenen Stakeholder sowie die Verbrauchervertretungen, die Verbände der Fahrgäste und die Verbände der Personen mit eingeschränkter Mobilität und Behinderung, die deren Interessen vertreten, ein.

2.6 Effizienz und Effektivität

Trenitalia ergreift die notwendigen Maßnahmen, um Verkehrsdienstleistungen zu konzipieren, zu produzieren und anzubieten, um die Effizienz und Effektivität im Rahmen seiner Kompetenzen ständig zu verbessern.

2.7 Qualität der Dienstleistungen

Trenitalia möchte einen effizienten Service bieten, der die Bedürfnisse der Kunden befriedigt und so aktiv zur Verbesserung der Lebensqualität und der Umwelt beiträgt.

Trenitalia verpflichtet sich dazu:

- Sicherzustellen, dass alle Kunden uneingeschränkten und angemessenen Zugang zu ihren Mitteln und Dienstleistungen haben;
- Stets für Sauberkeit und Hygiene innerhalb und außerhalb der Waggonen durch spezifische Interventionsprogramme zu sorgen;

- Pünktlichkeit durch die Überwachung des Zuglaufs und wirksames und unverzügliches Management von Betriebsstörungen sowie Information der Kunden, zu gewährleisten;
- Beförderungsleistungen gemäß dem mit der Autonomen Provinz Bozen unterzeichneten Dienstleistungsvertrag zu erbringen.

3. Zusammenfassende Informationen über die angebotenen Dienstleistungen

3.1 Direktion für die Provinz Bozen

Das Bahnangebot in der Provinz wird durch einen zwischen der Autonomen Provinz Bozen und Trenitalia abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag geregelt.

Im Rahmen des verlängerten Dienstleistungsvertrags legt die Autonome Provinz Bozen die Planung und Programmierung der Eisenbahnleistungen sowie deren quantitative und qualitative Niveaus fest, um die Bedürfnisse der Gemeinschaft entsprechend den ihr zur Verfügung stehenden finanziellen Ressourcen zu erfüllen. Der zwischen der Autonomen Provinz Bozen und Trenitalia unterzeichnete Dienstleistungsvertrag sieht ein spezifisches System zur qualitativen und quantitativen Überwachung der erbrachten Dienstleistung vor. Die Tarife fallen in den Zuständigkeitsbereich der Provinz, und die entsprechenden Tarifverpflichtungen, die für den Eisenbahn-Linienverkehr gelten, sind im Dienstleistungsvertrag festgelegt. Die im Rahmen des Dienstleistungsvertrags erzielten Tarifeinnahmen decken nicht die tatsächlichen Kosten der Dienstleistungen und fließen der Autonomen Provinz Bozen zu. Der Reisende zahlt also nur einen Teil des Wertes der mit dem Kauf des Fahrscheins erbrachten Leistung, der Rest wird von der Provinzeinrichtung getragen. Der Dienstleistungsvertrag sieht vor, dass Trenitalia bei Nichteinhaltung der darin enthaltenen Qualitätsnormen Sanktionen verhängen kann.

ANGEBOT			
Züge pro Tag	115	Fahrgäste am Tag	18.514
Busse pro Tag	0	Fahrgäste im Jahr	5.281.657
FLOTTE		Angefahrene Ortschaften	38
Lokomotiven	11	Fahrkartenschalter insgesamt	6
Diesel-Loks	0	Fahrkartenautomaten Regionalverkehr	15
Elektro-Loks	12	Andere Einzelhändler	272*
Wagen	34		

* Handelsaktivitäten, die den Netzwerken der Tabakwarenhändler PUNTOLIS und Mooney Servizi S.p.A. angeschlossen sind.

3.2 Das Angebot in der Provinz – Neuheiten 2026

Mit dem Ziel, ein integriertes und koordiniertes öffentliches Nahverkehrssystem für eine wirksame kollektive Verkehrslösung im Einklang mit dem Industrieplan der FS-Gruppe zu schaffen, wurde bei der Planung des Bahnangebots darauf geachtet, die Merkmale Geschwindigkeit und Frequenz zu verbessern, wobei besondere Aufmerksamkeit den Umsteigebahnhöfen geschenkt wurde. Um der Kundschaft integrierte „Door-to-Door“-Reiselösungen anbieten zu können, hat Trenitalia zahlreiche Vereinbarungen mit anderen Unternehmen des öffentlichen Verkehrs, sowohl im Eisenbahn- als auch im Bus- und Schiffsverkehr, abgeschlossen.

Durch die Zusammenarbeit mit anderen Verkehrsunternehmen kann das Mobilitätsangebot harmonisiert und Umsteigelösungen wirksam und attraktiv gestaltet werden. Dank der Vertriebskanäle von Trenitalia können diese in einem einzigen Vorgang eingesehen und erworben werden (ein integrierter Fahrschein, der mehrere Beförderungsverträge umfasst).

Die wichtigsten Neuerungen, die ab Dezember 2025 aktiviert werden, betreffen:

- Neue Dienste auf der Brenner- und der Pustertalstrecke zur Stärkung des Angebots im Hinblick auf die Olympischen Winterspiele MICO vom 06.02.2026 bis 22.02.2026;
- Die Auslieferung neuer Coradia-Stream-Züge für den Regionalverkehr.

3.3 Die Flotte

Die von der Autonomen Provinz Bozen angekauften und für den öffentlichen Dienst bereitgestellten Coradia-Stream-Züge werden im Laufe des Jahres 2026 in Betrieb gehen.

Nachstehend finden Sie eine Tabelle mit dem Alter der Flotte (1. Januar 2026):

	0–5 Jahre	6–10 Jahre	11–15 Jahre	>15 Jahre	Gesamt
Elektro-Loks		7	5		12
Diesel-Loks					
Elektrische Lokomotiven				11	11
Diesel-Lokomotiven					
Wagen				34	34

4. Wissenswertes zu Zugreisen

4.1 Auswahl des Fahrscheins

Um mit einem Regionalzug zu fahren, muss man einen entsprechenden Fahrschein haben und diese bis zum Verlassen des Ankunftsbahnhofes aufbewahren.

a) Im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen gilt ein integriertes Tarif- und Fahrplansystem, das von der Autonomen Provinz Bozen beschlossen wurde und das Reisen mit Regional- und Regionalexpresszügen auf den Strecken in Südtirol und bis Trient sowie mit allen Bussen und Seilbahnen in Landeszuständigkeit ermöglicht. Die Fahrscheine des integrierten Landessystems können nach vorheriger Entwertung für jede einzelne Fahrt genutzt werden. Das Angebot der

integrierten Fahrscheine des Landes Südtirol ermöglicht neben der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol auch die Inanspruchnahme weiterer Leistungen. Für den Fahrradtransport wird auf Punkt 4.13 verwiesen, für den Tiertransport auf Punkt 4.14.

Das Angebot umfasst:

- Einzelfahrscheine für einzelne Fahrten sowie Hin- und Rückfahrten;
- Südtirolmobil Flex: Ein persönlicher, nicht übertragbarer Fahrschein zum Kilometertarif, auch gültig in den ÖBB-Regionalzügen auf den Strecken Brenner–Innsbruck und Innichen–Lienz (zum ÖBB-Zugtarif);
- Südtirolmobil Fix365: Ein persönlicher, nicht übertragbarer Fahrschein zum Monats- (Südtirolmobil Fix30) bzw. Jahrestarif (Südtirolmobil Fix365) zum Pauschaltarif, auch gültig in den ÖBB-Regionalzügen auf den Strecken Brenner–Innsbruck und Innichen–Lienz (zum ÖBB-Zugtarif);
- Südtirolmobil U19: Ein persönlicher Fahrschein zum Jahrestarif für Kinder und Jugendliche unter 19 Jahren;
- Südtirolmobil Fix U26: Ein persönlicher Fahrschein zum Monats- (Südtirolmobil Fix30 – U26) oder Jahrestarif (Südtirolmobil Fix365 – U26) für Jugendliche unter 26 Jahren;
- Südtirolmobil 65+, Südtirolmobil 70+ und Südtirolmobil 75+: Persönliche Fahrscheine zum Jahrestarif für alle Bürgerinnen und Bürger über 65, 70 bzw. 75 Jahren mit Wohnsitz in der Provinz Bozen;
- Südtirolmobil 365 Free und Südtirolmobil 365 Free*: Namentliche Fahrscheine zur unentgeltlichen Nutzung der Verkehrsmittel;
- Südtirol Guest Pass: Ein Fahrschein zur bequemen und flexiblen Nutzung ausgewählter außerstädtischer Buslinien sowie weiterer Angebote;
- Südtirolmobil Business: Ein bequemer und flexibler Fahrschein für Dienstreisen in ganz Südtirol. Er kann von privaten und öffentlichen Unternehmen, Einzelunternehmen sowie selbstständig Erwerbstätigen mit italienischer Umsatzsteuernummer beantragt werden und ist auch in den ÖBB-Regionalzügen auf den Strecken Brenner–Innsbruck und Innichen–Lienz (zum VVT/ÖBB-Tarif) gültig;

- FlexFamily: Ein namentlicher, nicht übertragbarer Fahrschein zum ermäßigten Kilometertarif;
- Euregio Ticket: Ein Jahresticket für in der Euregio ansässige Personen zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in allen drei Euregio-Gebieten;
- Euregio Ticket Students: Ein Jahresticket für Studierende unter 28 Jahren, die an einer Universität oder gleichwertigen Bildungseinrichtung in der Euregio eingeschrieben sind, zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in allen drei Euregio-Gebieten;
- Euregio 2 Plus: Eine Tageskarte für bis zu fünf Personen, davon maximal zwei Erwachsene und maximal drei Kinder bis 14 Jahre, zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in allen drei Euregio-Gebieten;
- Mobilcard: Ein persönlicher, nicht übertragbarer Fahrschein, gültig für 1, 3 oder 7 aufeinanderfolgende Tage im gesamten Gebiet der Autonomen Provinz Bozen. Auch als „Junior“-Ticket für Kinder und Jugendliche zwischen 6 und 14 Jahren erhältlich. Nicht genutzte Tage auf der Mobilcard werden nicht zurückerstattet.

Die Preise für Fahrten innerhalb der Provinz werden gemäß dem Beschluss der Landesregierung der Autonomen Provinz Nr. 356 vom 27.05.2025 zur Tarifordnung festgelegt und richten sich nach der Entfernung sowie nach der Art der angebotenen Dienstleistung. Die Entfernungen zwischen den Bahnhöfen auf der Reiseroute sind im offiziellen Entfernungshandbuch (Prontuario Ufficiale delle distanze chilometriche) angegeben.

Für weitere Informationen zu Tarifen und Fahrscheinen des integrierten Tarif- und Fahrplansystems in Südtirol besuchen Sie bitte die Webseiten trenitalia.com und suedtirolmobil.info.

b) Im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen sind zudem die folgenden Fahrscheine von Trenitalia gültig:

- Einzelfahrscheine zum Regionaltarif (Tarif 41/3) sowie mit überregionaler Geltung (Tarif 39/AS) für Fahrten zwischen zwei oder mehreren Regionen;

- Monats- und Jahresabonnemente zu regionalen Tarifen mit überregionaler Geltung (Tarif 40/AS) für Fahrten zwischen zwei oder mehreren Regionen, für Vielfahrende auf derselben Strecke.

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite www.trenitalia.com.

Die Preise für Fahrten zwischen zwei oder mehreren Regionen werden nach dem Algorithmus der proportionalen Preise festgelegt, der von den Regionen und autonomen Provinzen in der Kommission für Infrastruktur, Mobilität und territoriale Governance der Konferenz der Regionen und autonomen Provinzen definiert und von den einzelnen Regionen und autonomen Provinzen beschlossen wird.

Für weitere Informationen zur Zusammensetzung des Tarifs besuchen Sie bitte die Webseite trenitalia.com oder schreiben Sie an folgende Adresse: direzione.altoadige@trenitalia.it der Trenitalia-Direktion für die Provinz Bozen.

Es sind Ermäßigungen für Personen mit Sonderberechtigungen, für Reisen anlässlich von Wahlen, für Inhaber einer Disability Card sowie für Gruppen vorgesehen. Für überregionale Reisen stehen zudem ermäßigte Tarife für Jugendliche sowie für Inhaber der kommerziellen Karten „Carta Verde“ und „Carta Argento“ zur Verfügung.

Diese Ermäßigungen gelten für alle Wochentage.

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite www.trenitalia.com.

(c) Außerdem gibt es zahlreiche Ermäßigungen und Begünstigungen. Für weiterführende Informationen und Details besuchen Sie bitte die Webseiten trenitalia.com oder suedtirolmobil.info.

Trenitalia kann zudem im Laufe des Jahres – nach vorheriger Vereinbarung mit der Autonomen Provinz Bozen kommerzielle Sonderaktionen anbieten, die über die unternehmenseigenen Kommunikationskanäle bekanntgegeben werden. Für weitere Informationen zu den Sonderaktionen besuchen Sie bitte die Webseite trenitalia.com.

4.2 Wo Sie Fahrkarten und Abonnements für den Regionalverkehr kaufen können

Die Regional- und überregionalen Fahrscheine und Abonnements des Regionalverkehrs können über die vermittelten Verkaufskanäle von Trenitalia (Fahrkartenschalter, autorisierte Drittverkaufsstellen der Netzwerke Tabaccai PUNTOLIS und Mooney Servizi S.p.A., Reisebüros und Callcenter) sowie über die direkten Verkaufskanäle (Self-Service-Automaten, Webseite [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com), Trenitalia-App für Smartphone und Tablet, EMV-System und TAP&TAP) erworben werden. Die Art des Beförderungsvertrags ist auf jedem Fahrschein angegeben. Weitere Informationen finden Sie in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia (Teil III, Nummer 3).

Die integrierten Einzelfahrscheine und Abonnements des Landes Südtirol können zudem über die Landesverkaufskanäle erworben werden. Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info).

4.3 TAP&TAP

Der neue Verkaufskanal TAP&TAP von Trenitalia ermöglicht den Kauf von Einzelfahrscheinen zum ordentlichen regionalen Erwachsenentarif der zweiten Klasse mittels einer kontaktlosen Zahlungskarte. Dazu wird die Karte an einem mit dem TAP&TAP-Piktogramm gekennzeichneten Entwerter am Abfahrtsbahnhof und anschließend am Ankunftsbahnhof angenähert (TAP beim Einstieg und TAP beim Ausstieg).

Der neue Vertriebskanal, der zunächst nur auf bestimmten Linien aktiv ist, wird schrittweise auf den gesamten Regionalverkehr von Trenitalia ausgeweitet.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website www.trenitalia.com.

4.4 Trenitalia-App

Mit der Trenitalia-App, die bei Google Play oder im Apple Store heruntergeladen werden kann, werden neben dem Kauf des Tickets und der Dauerkarte Funktionen

zur Verfügung gestellt, die das Reiseerlebnis bereichern und die im nächsten Abschnitt über das digitale Caring beschrieben werden.

Bei Zügen mit reservierungspflichtigen Sitzplätzen kann zum Zeitpunkt des Kaufs die Verfügbarkeit der Sitzplätze an Bord überprüft werden.

Die Verbindung kann zu den „Favoriten“ hinzugefügt werden, sodass dasselbe Ticket mit nur einem Klick erneut gekauft werden kann. Ebenfalls mit einem einzigen Klick können Sie Fahrkarten für Mitreisende kaufen, die Liste in den „Favoriten“ anlegen und die Zahlungsmethode Ihrer Wahl festlegen.

Die gekaufte Fahrkarte und die Dauerkarte sind immer auf der Startseite und im persönlichen Bereich „Meine Reisen“ verfügbar, sodass der Zugbegleiter sie leicht überprüfen kann.

In der Rubrik Infomobilität können Sie in Echtzeit auf Informationen über den Bahnverkehr zugreifen, die direkt von der Betriebszentrale von Trenitalia bereitgestellt werden.

Die Trenitalia App ist gemäß dem Gesetz Nr. 4 vom 9. Januar 2004 zugänglich. Die Barrierefreiheitserklärung ist auf der Webseite [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) einsehbar.

4.5 Regionale Einzelfahrkarte in Papierform

Die regionale Einzelfahrkarte kann an Fahrkartenschaltern, an Fahrkartenselbstbedienungsautomaten, an Verkaufsstellen von Dritten und in zugelassenen Reisebüros erworben werden. Einzelfahrscheine in Papierform müssen vor Abfahrt des Zuges an den grünen Entwertern von Trenitalia am Bahnhof des Ausgangsortes entwertet werden. Die Entwertung kann bis 23:59 Uhr an dem auf der Fahrkarte angegebenen Tag erfolgen. Die Fahrkarte ist nach Fahrtantritt nicht übertragbar.

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite www.trenitalia.com. Sie können sich auch an die Trenitalia-Fahrkartenschalter oder Kundenbetreuung.

4.6 Neues digitales Regionalticket (BDR)

Das digitale Regionalticket (Biglietto Digitale Regionale - BDR) kann über Online-Kanäle (Website und App) und an Fahrkartenschaltern erworben werden. Es ist persönlich, nicht übertragbar, kann bis zu fünf Minuten vor der planmäßigen

Abfahrtszeit des Zuges erworben werden und muss immer zusammen mit einem gültigen Ausweisdokument vorgelegt werden.

Die neuen Kauf- und Bearbeitungsfunktionen sind auch für sehbehinderte Menschen entworfen, die per Sprache hören können, was auf dem Bildschirm ihres Geräts angezeigt wird, so dass sie durch Sprachbefehle mit dem Gerät interagieren können.

Für diese Art von Fahrkarte ist keine Entwertung erforderlich.

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite www.trenitalia.com. Sie können sich an die Trenitalia-Fahrkartenschalter oder Kundenbetreuungsdienst wenden.

4.7 Elektronisches Regionalticket (BER)

Das Ticket kann über die Online-Verkaufskanäle (Webseite und App) bis fünf Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit des Zuges gekauft werden.

Eine online gekaufte regionale elektronische Fahrkarte ist ein namentlicher, persönlicher und nicht übertragbarer Fahrschein und muss immer zusammen mit einem gültigen Ausweisdokument vorgelegt werden.

Für diese Art von Fahrkarte ist keine Entwertung erforderlich.

Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website oder bei den Trenitalia-Schaltern und dem Kundenservice.

4.8 Der Besitz eines Fahrscheines ist obligatorisch

An Bord des Zuges können sowohl der Einzelfahrschein für Personen als auch der Fahrschein für die Mitnahme von Tieren sowie der Tagesfahrschein für die Fahrradmitnahme (als Sichtfahrschein am Gültigkeitstag verwendbar) mit einem Gesamtzuschlag von 5,00 € erworben werden, sofern der Fahrgast das Zugpersonal beim Einsteigen oder jedenfalls vor Erreichen des nächsten Bahnhofs informiert.

Für Reisende, die an einem Bahnhof ohne Fahrkartenschalter oder mit geschlossenem Fahrkartenschalter und ohne Fahrkartenautomaten einsteigen, wird im Zug eine Fahrkarte ohne Aufpreis ausgestellt, sofern das Zugpersonal

rechtzeitig beim Einsteigen in den Zug oder in jedem Fall vor Erreichen des nächsten Bahnhofs informiert wird.

Wenn der Fahrschein aus technischen Gründen (Stromausfall, defekter Entwerter usw.) nicht an den Entwertern entwertet werden kann, stellt das Bordpersonal eine Einzelfahrkarte ohne Aufpreis aus, sofern der Fahrgast den Defekt beim Einsteigen in den Zug oder vor Erreichen des nächsten Bahnhofs meldet.

Fahrgäste, die öffentliche Verkehrsmittel ohne gültigen Fahrschein oder mit einem nicht oder nicht ordnungsgemäß entwerteten Fahrschein oder ohne Ausweis (für Jugendliche ab 14 Jahren) benutzen, werden durch die Zahlung des für die Fahrt fälligen normalen Fahrpreises für eine einfache Fahrt zuzüglich einem Bußgeld von 90,00 Euro sanktioniert, wenn die Zahlung sofort nach der Benachrichtigung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Benachrichtigung erfolgt. Das Bußgeld beträgt:

- 180,00 Euro zuzüglich des Preises für die einfache Fahrt und der Verfahrenskosten, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt;
- 600,00 Euro zuzüglich des Preises für eine einfache Fahrkarte und der Kosten des Verfahrens, wenn die Zahlung mehr als 60 Tage nach der Zahlungsanordnung erfolgt.

Die vorgenannten Sanktionen gelten auch für die Beförderung von Tieren und Fahrrädern, wenn der Fahrgast zum Zeitpunkt der Kontrolle nicht im Besitz eines gültigen Fahrscheins ist.

Die Verwaltungssanktion wird für Inhaber eines gültigen personalisierten Zeitfahrscheins zum Pauschaltarif (Südtirolmobil Fix365, Südtirolmobil Fix30, Südtirolmobil Fix365-U26, Südtirolmobil Fix30-U26 sowie Südtirolmobil 65+, 70+ und 75+) oder eines kostenlosen Fahrscheins (Südtirolmobil 365 Free und Südtirolmobil 365 Free*) aufgehoben, sofern

- sie ohne Fahrschein oder Ausweis angetroffen werden und innerhalb von 5 Werktagen nach der Kontrolle am Schalter in Bozen, Brixen, Bruneck, Meran, Auer, Innichen oder Sterzing den Besitz des Fahrscheins und ihre Identität nachweisen und gleichzeitig den Betrag von 15,00 Euro als Verwaltungskosten bezahlen.

- sie mit einem nicht entwerteten Fahrschein reisen. In diesem Fall, , müssen sie den Betrag von 15,00 Euro als Verwaltungsgebühr direkt an Bord des Zuges oder innerhalb von 5 Werktagen nach der Beanstandung zahlen.

Die Verwendung von geänderten oder gefälschten bzw. weitergegebenen Fahrkarten hat die Zahlung der Fahrkarte einer einfachen Fahrt, den Einzug der Fahrkarten und ein Bußgeld zur Folge, und zwar in Höhe von:

- 120,00 Euro, wenn die Zahlung sofort nach der Beanstandung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Beanstandung erfolgt;
- 240,00 Euro zuzüglich der Kosten des Verfahrens, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt;
- 800,00 Euro zuzüglich der Kosten des Verfahrens, wenn die Zahlung mehr als 60 Tage nach der Zahlungsanordnung erfolgt.

Das Bußgeld wird auch gegen Personen verhängt, die beim Übergeben ihres namentlichen Fahrscheins auf frischer Tat ertappt werden. Die Verwaltungssanktion wird für Nutzer aufgehoben, die mit einem gültigen personalisierten Zeitfahrschein mit Pauschaltarif (Südtirolmobil Fix365, Südtirolmobil U19, Südtirolmobil Fix365-U26, Südtirolmobil Fix30, Südtirolmobil Fix30-U26 sowie Südtirolmobil 65+, 70+, 75+) eines anderen Familienmitglieds unterwegs sind, wenn sie

- innerhalb von 5 Werktagen nach der Kontrolle an den Fahrkartenschaltern in Bozen, Brixen, Bruneck, Meran, Auer, Innichen oder Sterzing den Besitz Ihres Fahrscheins nachweisen und gleichzeitig den Betrag von 15,00 Euro als Verwaltungskosten bezahlen.

Eingezogene integrierte Fahrkarten des Landes Südtirol werden an die STA weitergeleitet. Nutzer, die gegen die Bestimmungen zum Schutz der Gesundheit von Nichtrauchern oder hinsichtlich einer epidemiologischen Notlage verstoßen, müssen ein Bußgeld zahlen:

- in Höhe von 27,50 Euro, wenn die Zahlung sofort nach der Beanstandung erfolgt;
- in Höhe von 55,00 Euro, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt;
- in Höhe von 275,00 Euro, wenn die Zahlung nach Ablauf 60 Tagen ab Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt.

Fahrgäste, die gegen die Vorschriften verstoßen, indem sie elektronische Zigaretten rauchen, werden nicht mit einem Bußgeld belegt, aber das Begleitpersonal kann ihnen die Weiterreise verweigern und/oder den Fahrschein entziehen. Im Falle des Südtirol Guest Pass wird die Sanktion wie folgt behandelt, wenn sich der begründete Verdacht des Entziehenden als unbegründet erweist:

- aufgehoben, sofern die Fahrkarte korrekt ausgefüllt wurde;
- in ein Bußgeld für Reisende ohne Fahrkarte umgewandelt, wenn die Karte nicht korrekt ausgefüllt wurde.

Wer Fahrzeuge, Räume, Bahnhöfe und Haltestellen des öffentlichen Verkehrs sowie deren Einrichtung und Zubehör beschädigt, verunstaltet oder verunreinigt, wird neben dem Ersatz des entstandenen Schadens mit einem Bußgeld belegt:

- in Höhe von 100,00 Euro, wenn die Zahlung sofort nach der Beanstandung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Beanstandung erfolgt;
- in Höhe von 200,00 Euro, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt;
- in Höhe von 600,00 Euro, wenn die Zahlung nach Ablauf 60 Tagen ab Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt.

Sollte der Fahrgast Handlungen begehen, die die Sicherheit und den ordnungsgemäßen Ablauf des öffentlichen Verkehrsdienstes sowie die Sicherheit der anderen Fahrgäste gefährden, hat das Begleitpersonal das Recht, nach eigenem Ermessen den Fahrschein einzuziehen, wenn es sich um eine integrierte Fahrkarte des Landes Südtirol handelt, und die Fortsetzung der Fahrt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zu verhindern oder zu unterbrechen.

Fahrgäste, die im Besitz der gemäß Sonderkonzession III bzw. Sonderkonzession VIII vorgesehenen Berechtigungskarte sind, haben stets Anspruch auf den Erwerb und die Entwertung des Fahrscheins an Bord des Zuges, ohne das Begleitpersonal informieren zu müssen und ohne Zahlung eines zusätzlichen Betrags – auch in Anwesenheit einer Begleitperson.

Die Zahlung von Beträgen an das diensthabende Zugbegleitpersonal ist in bar oder mit Zahlungskarte möglich.

Für weitere Informationen konsultieren Sie auf trenitalia.com die Allgemeinen Beförderungsbedingungen, indem Sie den Abschnitt „Teil III – Regionalverkehr“ auswählen, oder wenden Sie sich an die Fahrkartenschalter von Trenitalia bzw. an den Kundenbetreuungsdienst von Trenitalia.

4.9 Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Für kostenlose Unterstützung für Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität steht im Bahnhof der Sala Blu-Kreis des Infrastrukturbetreibers Rete Ferroviaria Italiana (RFI) zur Verfügung, der das Ein- und Aussteigen in den Zug gewährleistet. Alle Einzelheiten zu den Diensten finden Sie auf der Website von RFI oder auf trenitalia.com.

Die Barrierefreiheit des Schienenverkehrs wird durch die mit dem Infrastrukturbetreiber RFI Vereinbarung weiter verbessert. Dank der Maßnahmen, die die Barrierefreiheit der Bahnhöfe verbessert haben, und der Flotte der neuesten Generation, die ein leichteres Einsteigen ermöglicht, wird es möglich sein, mehr Züge zu erreichen.

Um die vollständige Barrierefreiheit der Züge zu gewährleisten, kann Trenitalia verlangen, dass Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität von einer Person begleitet werden, die in der Lage ist, ihr die erforderliche Hilfe zu leisten, wenn sie nicht selbständig sind. In diesem Fall hat die Begleitperson das Recht, kostenlos zu reisen und nach Möglichkeit neben der begleitenden Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zu sitzen.

Zur Verbesserung der Informationen über die an Bord der Züge angebotenen Dienstleistungen wurden zwei erste Stufen der Barrierefreiheit eingeführt: Eine für Züge mit einem entsprechenden Sitzplatz sowie eine für Züge mit einem entsprechenden Sitzplatz und einer barrierefreien Toilette. Beide Stufen der Barrierefreiheit werden im offiziellen Fahrplan und auf der Trenitalia-Website durch ein spezielles Piktogramm hervorgehoben.

4.10 Die Disability Card

Die Disability Card ist ein Dokument im Kartenformat oder in einer digitalen Version auf der IO-App, das den Behindertenstatus von Personen bescheinigt und mit dessen Ausstellung das Nationale Institut für Soziale Sicherheit (INPS) beauftragt ist.

Inhaber einer Disability Card die mit dem Buchstaben „A“ gekennzeichnet ist, benötigen eine Begleitperson oder eine höhere Unterstützungsintensität und erhalten deshalb für die Begleitperson freie Fahrt für Reisen im gesamten Land. Der Erlass des Präsidenten des Ministerrats vom 6. November 2020 legt die folgenden Anforderungen für die Disability Card unter Buchstabe A fest:

- Kategorien der Unselbständigkeit, die in Anhang 3 des Ministerialdekrets Nr. 159 vom 05.12.2013 aufgeführt sind;
- Empfänger von Sonderbeihilfe gemäß Artikel 3 des Gesetzes Nr. 508 vom 21.11.1988;
- Empfänger von Kommunikationszulagen gemäß Artikel 4 des Gesetzes Nr. 508 vom 21.11.1988;
- Minderjährige Menschen mit Behinderung mit anhaltenden Schwierigkeiten bei der Erfüllung der altersgemäßen Aufgaben und Funktionen gemäß Artikel 2 Absatz 2 des Gesetzes Nr. 118 vom 30.03.1971.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website www.trenitalia.com oder auf der Website der Europäischen Kommission.

4.11 Die Carta Blu (Blaue Karte)

Menschen mit Behinderung mit Wohnsitz in Italien, die unter die in Artikel 1 des Gesetzes Nr. 18/80 und den nachfolgenden Änderungen und Ergänzungen, insbesondere Artikel 1 des Gesetzes Nr. 508/1988, genannten Kategorien fallen (einschließlich Personen mit vollständiger Blindheit), oder Taubstumme im Sinne des Gesetzes Nr. 381 vom 26. Mai 1970 oder nicht selbstständige INAIL-Invaliden, haben Anspruch auf:

- Beihilfe für persönliche und ständige Unterstützung (gemäß Präsidialerlass Nr. 1124/65, Anhang Nr. 3 Art. 76 und 218) nur für Empfänger mit 100%iger Invalidität;
- Beihilfe für persönliche und ständige Hilfe (gemäß Präsidialerlass 1124/65, Anhang Nr. 3 Artikel 76 und 218) bei Beeinträchtigungen der psychophysischen Integrität gemäß Gesetz Nr. 296/2006 Abs. 782 Ziffer 4, können gegen Vorlage einer entsprechenden Bescheinigung über dieses Recht und eines Ausweisdokuments eine Blaue Karte beantragen. Die Blaue Karte, die der Begleitperson des Inhabers freie Fahrt auf dem nationalen Hoheitsgebiet ermöglicht, wird von den Kundenservicecentern und, falls diese nicht vorhanden sind, bei den Fahrkartenschaltern ausgestellt.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte die Website von Trenitalia (www.trenitalia.com) oder die Website der Europäischen Kommission.

4.12 Handgepäck

Die Fahrgäste können Handgepäck kostenlos mitführen, sofern es keine übelriechenden, schädlichen oder gefährlichen Stoffe (im Sinne der Ordnung für die internationale Eisenbahnbeförderung gefährlicher Güter (RID) und der geltenden nationalen Gesetze und Vorschriften explosive und entzündliche Stoffe und Gegenstände oder selbstentzündliche, giftige, infektiöse, radioaktive und ätzende Stoffe) enthält, in den dafür vorgesehenen Räumen untergebracht ist, keine Behinderungen und/oder Schäden an Personen und Sachen verursacht, die Serviceaktivitäten des Eisenbahnpersonals nicht behindert und die Fahrzeuge nicht beschädigt. Es liegt in der Verantwortung des Fahrgastes, das mitgebrachte Gepäck zu überwachen.

Bei Verlust des Gepäcks gelten die Bestimmungen der Artikel 927 ff. des Zivilgesetzbuches.

Trenitalia bietet auch einen Service für Kunden an, die noch am Tag der Reise feststellen, dass sie einen Gegenstand in den Regionalzügen verloren oder vergessen haben. Um diesen Service in Anspruch zu nehmen, ist es verpflichtend, die Daten des Fahrscheins bzw. des Abonnements anzugeben, damit die Anfrage

dem entsprechenden Fahrausweis zugeordnet werden kann. Hierfür kann man sich täglich von 7 bis 19 Uhr an den

- Lost&Found-Dienst Trentino-Südtirol wenden, erreichbar unter der Adresse TAA_lost_found@trenitalia.it
- an den Customer Desks des Customer Care Regionale in den Bahnhöfen
- an das Social **Instagram** Team wenden: @trenitaliaregionale und **Facebook**: @ilregionaleditrenitalia
- an das kostenlose Callcenter unter 800 89 20 21, wenden.

Der kostenlose Service hat kommerziellen Charakter und ersetzt nicht die Bestimmungen der geltenden Gesetzgebung zur Wiederbeschaffung verlorener Gegenstände (Art. 927 ff. des Zivilgesetzbuches).

4.13 Fahrräder und elektrische Fortbewegungsmittel

In Regionalzügen, die im offiziellen Fahrplan ausdrücklich mit einem speziellen Piktogramm gekennzeichnet sind, ist die Beförderung von Fahrrädern, einschließlich Fahrrädern mit Tretunterstützung (maximal ein Fahrrad pro Fahrgast und nicht länger als 2 m), gegen Zahlung des Fahrpreises möglich.

Begrenzt auf die im Zug verfügbare Kapazität und innerhalb der Tarifgrenzen der Autonomen Provinz Bozen erfolgt die Fahrradbeförderung mit folgenden Fahrscheinen:

- Zum Einheitstarif von 3,50 € pro Tag (unabhängig von Anzahl und Länge der durchgeführten Fahrten) für Inhaber von Südtirolmobil Fix365 und Fix30, Flex sowie Fix365-U26 und U19, Südtirolmobil Business und Südtirolmobil 65+, 70+ und 75+ mit aktivierter kostenpflichtiger Zusatzfunktion;
- Fahrradtageskarte zum Preis von 7,50 € für Fahrgäste mit allen anderen Fahrscheinen oder Abonnements, die nicht zu den oben genannten Kategorien gehören.

Die Kilometer für den Fahrradtransport im öffentlichen Verkehr werden dem Kilometerkonto des Inhabers von „Südtirolmobil Flex“ nicht gutgeschrieben.

Für die Mitnahme des Fahrrads auf überregionalen Strecken kann Folgendes erworben werden:

- Eine Fahrradtageskarte in Höhe von 3,50 €, gemäß Tarif 29/b, gültig bis 23:59 Uhr des auf dem Fahrschein angegebenen Tages und für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten am gewählten Tag. Dieser Fahrschein ist gültig, wenn er vom Fahrradbesitzer zusammen mit seinem überregionalen Fahrschein vorgezeigt wird.

In allen Regionalzügen, auch wenn dies nicht ausdrücklich im offiziellen Fahrplan angegeben ist, kann ein Fahrrad pro Fahrgast kostenlos mitgenommen werden, sofern es zerlegt und in einer Tasche verstaut ist oder es sich um ein Klapprad handelt, das ordnungsgemäß zusammengeklappt ist. Dies gilt ebenso für Klappfahrräder, die ordnungsgemäß geschlossen sind, Roller – auch elektrisch –, Hoverboards und Einräder, die vor dem Einsteigen ausgeschaltet werden müssen. In jedem Fall dürfen die Fahrräder u.Ä. die Abmessungen 80x120x45 cm nicht überschreiten und sie dürfen keine Gefahr oder Unannehmlichkeit für andere Fahrgäste darstellen.

Das Zugpersonal kann die Mitnahme von Fahrrädern im Zug untersagen, wenn dadurch die Qualität der erbrachten Dienstleistung gefährdet werden kann.

Weitere Informationen finden Sie auf den Websites von Trenitalia (www.trenitalia.com) und südtirolmobil (www.suedtirolmobil.info).

4.14 Tiere an Bord

Kostenlose Beförderung von Kleintieren im entsprechenden Behälter

Der Fahrgast darf einen kleinen Hund, eine Katze oder andere kleine Haustiere kostenlos mitführen, sofern sie in einem geeigneten Behälter mit maximalen Abmessungen von 70×30×50 cm untergebracht sind, der Verletzungen oder Schäden sowohl für die Fahrgäste als auch für die Fahrzeuge ausschließt.

Assistenzhund

Die Beförderung von Assistenzhunden, auch wenn sie von anderen Personen begleitet werden, ist in allen Zugkategorien, Klassen und Leistungsstufen des Regionalverkehrs stets kostenlos gestattet.

Ein Assistenzhund ist ein Hund, der in einem autorisierten Zentrum speziell ausgebildet wurde und in der Lage ist, Aufgaben zur Unterstützung einer Person mit

körperlichen, geistigen, intellektuellen oder sensorischen Beeinträchtigungen zu übernehmen, die er begleitet und zu der er dauerhaft zugeordnet ist.

Kostenpflichtige Beförderung von Haustieren

Für die Beförderung eines Haustiers – mit Ausnahme von Tieren, die in einer geeigneten Tasche bzw. Transportbox für die Tierbeförderung untergebracht sind, sowie von Assistenzhunden – muss der Fahrgast unter eigener Verantwortung und im Rahmen der verfügbaren Kapazität einen der folgenden Fahrscheine erwerben:

- a) Einzelfahrschein zum Preis von 2,00 €;
- b) Tageskarte zum Preis von 3,50 €;
- c) Südtirolmobil Flex zum Tarif des Besitzers;
- d) Südtirolmobil Fix 365 und Südtirolmobil Fix 30 zum Pauschaltarif von 0,12 €/km.

Für alle Südtirolmobil-Fahrscheine gilt ein täglicher Höchsttarif von 3,50 €.

Für regionale Fahrten mit Anwendung des überregionalen Tarifs kann für die Beförderung eines Hundes jeglicher Größe – mit Ausnahme von Tieren, die in einer geeigneten Tasche bzw. Transportbox für die Tierbeförderung untergebracht sind, sowie von Assistenzhunden – folgender Fahrschein erworben werden:

- Hundemitnahme-Fahrschein: Der Preis entspricht einem um 50 % ermäßigten Fahrschein der 2. Klasse für die zurückgelegte Strecke.

Sofern keine spezifischen regionalen Bestimmungen etwas anderes vorsehen, ist die Mitnahme des Hundes nur gestattet, wenn dieser ordnungsgemäß mit Maulkorb und Leine geführt wird. Die Mitnahme von Hunden – mit Ausnahme von Tieren, die in einer geeigneten Tasche bzw. Transportbox für die Tierbeförderung untergebracht sind, sowie von Assistenzhunden – ist in den im offiziellen Fahrplan ausdrücklich gekennzeichneten Regionalzügen nicht gestattet.

Reisedokumente

Für die Beförderung von Hunden (auch wenn sie in der dafür vorgesehenen Box gehalten werden) sind eine Bescheinigung über die Anmeldung beim Hunderegister und ein Gesundheitsbuch bzw. bei ausländischen Reisenden ein Reisepass anstelle dieser beiden Dokumente erforderlich. Für Assistenzhunde ist nur ein Ausbildungsnachweis erforderlich, in dem das Hundezentrum bzw. die

Referenzeinrichtung auf einem Briefkopf (oder mit einem lesbaren Stempel) bescheinigt, dass es sich um einen Diensthund handelt. Dieser Nachweis ist auf Verlangen des Kontrollpersonals vorzulegen. Für Blindenführhunde für sehbehinderte Fahrgäste hingegen wird keinen Nachweis benötigt.

Diese Dokumente müssen auf Aufforderung des Kontrollpersonals vorgelegt werden.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website von www.trenitalia.com.

5. Dialog mit Trenitalia

5.1 Digital Caring

Im Rahmen der Betreuung über digitale Kanäle stehen den Kunden von Trenitalia-Regionalzügen mehrere Funktionen zur Verfügung, um ständig über den Verkehr, spezielle Angebote, Erstattungs- oder Entschädigungsanträge und Vorschriften informiert zu sein.

5.2 Profile in den wichtigsten sozialen Netzwerken – Verkehr, Angebote und Dienstleistungen, Vorschriften

Trenitalia ist in den wichtigsten sozialen Netzwerken vertreten (Instagram: Trenitalia Regionale @trenitaliaregionale; Facebook: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale) mit einem dem „Regionale“ gewidmeten Profil. Über die genannten Social-Media-Profile informiert der Regionale über kommerzielle Initiativen und bietet Unterstützung (sog. *Social Caring*) in „Near-Real-Time“, täglich von 7 bis 21 Uhr.

5.3 Trenitalia-App und Smart Caring – Verkehr

Zu den Funktionen der Trenitalia-App, die das Reiseerlebnis verbessern, gehört die Möglichkeit, die Smart Caring Push-Benachrichtigungen des „Zugstatus“ zu aktivieren, um in Echtzeit den Fortschritt Ihres Zuges und den Status der Referenzstrecke zu verfolgen. Informationen über Verspätungen, Verkehrsstörungen, Annullierungen oder andere Störungen werden unverzüglich

unter Angabe der Gründe für die Verspätung oder die Annullierung angezeigt. Die App zeigt auch die Abfahrts- und Ankunftszeiten der Trenitalia-Züge des gewählten Bahnhof an.

Um alle Trenitalia-Verkaufsstellen zu finden, die für Sie von Interesse sind, können Sie in der Rubrik „Verkaufsstellen“ alle je nach dem von Ihnen eingegebenen Ort verfügbaren Stellen finden.

Es steht zudem ein personalisierter Caring-Service für alle Kundinnen und Kunden zur Verfügung, die beim Kauf des Fahrscheins eine telefonische Kontaktmöglichkeit oder eine E-Mail-Adresse hinterlegt haben. Im Falle von Zugausfällen oder Verspätungen erhalten die Kundinnen und Kunden Informationen zum Verlauf der Reise sowie hilfreiche Hinweise für die Weiterreise, zu Erstattungen und Entschädigungen.

5.4 Viaggiatreno-Website – Verkehr

[Viaggiatreno.it](https://www.viaggiatreno.it) ist eine Website von Trenitalia mit der neuen Rubrik „Neuigkeiten Infomobilität“, die es ermöglicht, die Verkehrslage in Echtzeit zu verfolgen.

Auf der Website, die auch von mobilen Geräten aus zugänglich ist, können Sie die Strecke des gewählten Zuges, detaillierte Informationen über Ankunfts- und Abfahrtszeiten und geplante Haltestellen anzeigen sowie die Ankunftszeit des Zuges ausdrucken. Darüber hinaus sind alle Informationen über mögliche Unterbrechungen, Streichungen oder die Einrichtung von Ersatzverkehrsmitteln verfügbar.

Informationen über Verspätungen, Verkehrsstörungen, Zugausfälle oder andere Unterbrechungen werden unverzüglich und mindestens alle 15 Minuten während des Fortbestehens der Situation angezeigt (wenn möglich mit Angabe der Zeit, die zur Wiederherstellung normaler Reisebedingungen erforderlich ist), und es werden die Gründe für die Verspätung oder den Ausfall angegeben.

Es werden auch Informationen darüber bereitgestellt, wie eine mögliche Erstattung und/oder Entschädigung beantragt werden kann (sowohl online als auch offline).

Trenitalia trägt durch visuelle Anzeigen im Zug auch Sorge dafür, dass gehörlose Fahrgäste informiert werden. Wenn das vorab aufgezeichnete Durchsagesystem im

Zug und/oder die visuellen Anzeigen nicht vorhanden oder nicht funktionsfähig sind, werden Informationen zu Verspätungen und Betriebsunregelmäßigkeiten während der Fahrt vom Begleitpersonal bereitgestellt. Dieses gibt die Durchsagen über die Lautsprecheranlage in Echtzeit weiter oder informiert die Fahrgäste persönlich, indem es den Zug durchgeht – mit besonderer Aufmerksamkeit für gehörlose Personen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.viaggiatreno.it.

5.5 Kommunikation mit dem Personal von Trenitalia

Um die Fahrgastbeziehungen ständig zu verbessern, nimmt das Personal von Trenitalia an Schulungen teil und erwirbt bei Bedarf spezifische berufliche Qualifikationen.

Trenitalia bietet auch spezielle Schulungsmodule an, damit die Sprache, die für Informationen und Kommunikation verwendet wird, klar und für den Fahrgast leicht verständlich ist.

Kommunikation in italienischer Gebärdensprache (Lingua dei Segni Italiana - LIS)

Nach einer ersten Erprobungsphase in sechs Hauptbahnhöfen, Genova Piazza Principe, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Napoli Centrale, Milano Centrale und Roma Termini – hat Trenitalia einen innovativen Pilotdienst eingeführt, der es gehörlosen Kundinnen und Kunden, die hauptsächlich die Gebärdensprache verwenden, ermöglicht, per Videoanruf mit einer Dolmetscherin bzw. einem Dolmetscher für die Italienische Gebärdensprache (LIS) in Kontakt zu treten. Im Laufe des Jahres 2025 wurde der Dienst auf die Bahnhöfe Pescara, Lamezia Terme, Venezia Santa Lucia, Potenza, Trieste, Ancona, Termoli, Torino Porta Nuova, Bari Centrale, Cagliari, Palermo, Trento, Foligno, Aosta, Roma San Pietro, Roma Ostiense und Fiumicino Aeroporto ausgeweitet. Um eine bessere Zugänglichkeit zu den Verkaufs- und Kundendienstleistungen zu gewährleisten, ermöglicht dieser Service die Simultanübersetzung aller Äußerungen des Fahrgastes und des Trenitalia-Personals.

Der Service ist kostenlos, sofort verfügbar und sieben Tage die Woche, auch an Feiertagen, von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar. Für den Regionalverkehr ist er an den regionalen Kundenbetreuungsdesks und Fahrkartenschaltern in den Bahnhöfen Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Napoli Centrale, Milano Centrale und Roma Termini aktiv. Der Service kann durch das Scannen des QR-Codes auf dem Informationsplakat oder durch ein speziell dafür vorgesehenes Tablet aktiviert werden, die an den regionalen Kundenbetreuungsdesks und an den gekennzeichneten Fahrkartenschaltern zu finden sind.

6. Ziele

Im Sinne einer Politik der Transparenz und der Information der Fahrgäste werden die Ziele und Erfolge des vergangenen Jahres sowie die im aktuellen Dienstleistungsvertrag festgelegten Ziele für 2026 veröffentlicht.

Aspekte der Servicequalität in Bezug auf Komfort und Barrierefreiheit der Bahnhöfe fallen in den Zuständigkeitsbereich des Infrastrukturbetreibers und können auf der RFI-Website eingesehen werden.

Die Dienstleistungen wurden im Dienstleistungsvertrag wie folgt klassifiziert:

Zusammensetzung des zugewiesenen Rollmaterials	Ziel 2025	Bilanz 2025	Ziel 2026
Prozentsatz der Züge mit geplanter Zugzusammenstellung (Fahrten mit hoher Auslastung)	99,8 %		99,8 %
Prozentsatz der Züge mit geplanter Zugzusammenstellung (verbleibende Fahrten)	99 %		99 %

Pünktlichkeit	Linie	Ziel 2025	Bilanz 2025	Ziel 2026
Regionalzüge zur Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der geplanten Zeit ankommen	MERAN	91 %		91 %
Regionalzüge zur Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der geplanten Zeit ankommen	PUSTERTAL	98 %		98 %
Regionalzüge zur Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der geplanten Zeit ankommen	BRENNER	96 %		96 %
Regionalzüge zur Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der geplanten Zeit ankommen	UNTERLAND	96 %		96 %

Regelmäßigkeit	Ziel 2025	Bilanz 2025	Ziel 2026
Ganz oder teilweise ausgefallene und nicht ersetzte Regionalzüge	< 0,5 %		< 0,5 %

Für Züge, die dem zwischen Trenitalia und der Autonomen Provinz Bozen abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag unterliegen, garantiert Trenitalia die Pünktlichkeit der Fahrt und das Funktionieren der Systeme an Bord, wie z. B.

- Toilette
- Heizung
- Klimatisierung
- Informationen an Bord
- Steckdosen
- WLAN
- Informationen zu Anschlüssen an den Bahnhöfen
- Reinigung
- Barrierefreiheit für Fahrgäste mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität

7. Beziehung zwischen Trenitalia und den Fahrgästen

7.1 Erkennbarkeit und Auftreten

Das Trenitalia-Personal mit direktem Kundenkontakt steht den Fahrgästen für alle Bedürfnisse zur Verfügung und ist anhand der Uniform und des Namensschildes mit eindeutiger Identifikationsnummer erkennbar.

Das Personal, das an Bord oder am Bahnhof für die Fahrscheinkontrolle und -überprüfung zuständig ist, hat den Status und die Befugnisse eines öffentlichen Bediensteten und daher gelten die besonderen Bestimmungen des

Strafgesetzbuches für Straftaten, die gegen dieses Personal begangen werden und die ebenfalls mit Festnahme oder Freiheitsentzug geahndet werden können.

7.2 Kontakt zu Trenitalia

Direktion für die Provinz Bozen

- E-Mail: direzione.altoadige@trenitalia.it (nicht für Erstattungsanträge und/oder Beschwerden verwendbar)
- Zertifizierte E-Mail: direzione.altoadige@cert.trenitalia.it
- Link für Gruppenreisen: www.trenitalia.com/it/offerte/quotazione-gruppi.html
- E-Mail für Einspruch gegen eine Zahlungsaufforderung: idv.taa@trenitalia.it
- Für die Übermittlung eventueller Beschwerden oder Meldungen: [hier](#) klicken.
- Für die Übermittlung eventueller Erstattungs- oder Entschädigungsanträge: [hier](#) klicken.

Weitere Informationen

Informationsbüros, Fahrkartenschalter und Reisebüros

Call Center von Trenitalia: 89 20 21⁽¹⁾ für Informationen, Ticketkauf und Reservierungen

¹⁾ Täglich rund um die Uhr erreichbar. Vom Festnetz: Verbindungsgebühr 30,5 Cent (einschließlich Mehrwertsteuer). Kosten pro Minute 54,9 Cent (einschließlich Mehrwertsteuer). Vom Mobiltelefon: Der Tarif hängt vom Mobilfunkanbieter und dem eigenen Tarif ab.

Trenitalia weist darauf hin, dass bei geschäftlichen Mobiltelefonen die Möglichkeit, die Nummer 89 20 21 anzurufen, je nach dem Vertrag, den das jeweilige Unternehmen mit den Mobilfunkbetreibern abgeschlossen hat, unterschiedlich ist.

063000⁽²⁾ für Informationen und Unterstützung

²⁾ Täglich rund um die Uhr erreichbar. Der Referenztelefontarif ist der von der Telefongesellschaft des Fahrgastes festgelegte Orts- oder Vororttarif.

Aus dem Ausland kann die Nummer **+39.06.68475475** gewählt werden, die täglich von 7:00 bis 23:59 Uhr aktiv ist. *Der Referenztefontarif wird von der Telefongesellschaft des Fahrgastes festgelegt.*

Website: www.trenitalia.com und Trenitalia App und www.viaggiatreno.it

Instagram-Profil „trenitaliaregionale“

Facebook-Profil: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale

Kostenlose Rufnummer 800 89 20 21

Ein kostenloser Dienst, der Informationen über Bahnhöfe/Haltestellen liefert, die keinen Fahrkartenschalter haben. Fahrgäste, die nicht über das Internet auf die Informationen zugreifen können, erhalten Informationen über die Adresse und die Öffnungszeiten der Verkaufsstelle, die sich am nächsten zum Bahnhof oder zu ihrem Standort befindet.

Für im Zug verlorene Gegenstände können Sie sich an folgende E-Mail-Adresse wenden:

taa_lost_found@trenitalia.it

Kontakt mit der Autonomen Provinz

Für Beschwerden und Meldungen steht Ihnen der Kundenservice auf der Website der Autonomen Provinz Bozen zur Verfügung, erreichbar über die E-Mail-Adresse contact@altoadigemobilita.info.

Anregungen und Beschwerden/Erstattungen

Kunden, die im Besitz eines Fahrscheins des Südtiroler Verkehrsverbundes sind, haben die Möglichkeit, über die Website der Autonomen Provinz Bozen Beschwerden/Anregungen/Erstattungen einzureichen.

Landesabonnements: +39 0471 220 880 (wählen Sie 2)

Das Südtirolmobil-Service- und Informationszentrum für Auskünfte und Unterstützung zu Landesabonnements und verlorenen Gegenständen ist erreichbar unter der Nummer: +39 0471 220 880 (wählen Sie 2) mit folgenden Öffnungszeiten:

Von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr

Der Anruf ist kostenpflichtig. Die Höhe der Kosten hängt ausschließlich von Ihrem Festnetz- oder Mobilfunkvertrag ab.

8. Schutz der Fahrgäste

Letzte Verbindung des Tages, Erstattungen, Entschädigungen, Beschwerden, Bonusansprüche und Unterstützung während der Reise

8.1 Letzte Verbindung

Fahrgäste, die ihre Reise mit der letzten Verbindung des Tages beenden müssen, werden gebeten, das Zugbegleitpersonal zu informieren, wenn sie wegen der Verspätung des Zuges, mit dem sie reisen, nicht an ihrem Ziel ankommen können. Wo möglich, sorgt Trenitalia dafür, dass die Reise zu Ende geführt werden kann.

8.2 Erstattung von nicht genutzten Fahrkarten oder Abonnements

Normale Fahrkarten mit einem Wert von mehr als 4,00 Euro können, sofern sie unbenutzt sind, bis zum Ablaufdatum erstattet werden. Die Nichtdurchführung oder die nicht vollständige Durchführung der Fahrt infolge unvorhersehbarer Ereignisse oder Situationen, die dem Verkehrsunternehmen nicht anzulasten sind, begründet in der Regel weder einen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises gemäß Tarif 41 Bozen noch auf eine Verlängerung seiner Gültigkeit.

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten bei der Abfahrt/vorhersehbar bei der Ankunft, einem verpassten Anschluss oder einem Zugausfall teilt Trenitalia dem Fahrgast innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit die verfügbaren Alternativen mit. Andernfalls hat der Fahrgast Anspruch auf Erstattung der Kosten, die ihm entstanden sind, um sein Endziel mit der Bahn, dem Reisebus oder dem Omnibus (auch mit anderen Anbietern von öffentlichen Verkehrsdiensten) zu erreichen, sofern die entstandenen Kosten nachgewiesen, notwendig, angemessen und vertretbar sind. Wenn die Erstattung des Fahrscheins bereits erfolgt ist, prüft Trenitalia die Erstattung der Kosten für den Teil, der den erstatteten Betrag übersteigt.

Wird die Reise aus Gründen, die Trenitalia zuschreiben sind, oder auf behördliche Anordnung nicht angetreten, wird der nicht genutzte Fahrschein gemäß den in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia angegebenen Modalitäten vollständig erstattet. Bei einer Linienunterbrechung mit einer voraussichtlichen Dauer von mehr als 10 Tagen wird der Restbetrag des Trenitalia-Monats- bzw. Jahresabonnements rückerstattet.

Von dem zu erstattenden Betrag wird immer eine Stornogebühr von 20 % erhoben, **wenn der Fahrgast durch eine Stornierung auf die Reise verzichtet**, sofern in den einzelnen Tarifen nichts anderes vorgesehen ist. Es erfolgt keine Erstattung, wenn der zu zahlende Betrag, nach Abzug der Stornogebühr, 8,00 Euro pro Fahrgast oder weniger beträgt. Die Erstattung einer regionalen Fahrkarte muss bis 23:59 Uhr am Vortag des auf der Fahrkarte angegebenen Datums beantragt werden.

Für die Erstattung der überregionalen Jahresabonnements von Trenitalia gilt Punkt 8. Erstattungen und Entschädigungen des Teils III – Regionalverkehr der Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia.

Insbesondere ist eine Erstattung der überregionalen Trenitalia-Jahresabonnement möglich, wenn es sich um eine Linienunterbrechung die länger als zehn aufeinanderfolgende Tage innerhalb der Gültigkeitsdauer handelt.

In diesem Fall kann Trenitalia gemäß Teil III Punkt 12 der Trenitalia-AGB vorübergehend einen Ersatzverkehr einrichten.

Trenitalia erkennt eine Rückerstattung von dreihundertfünfundsechzigstel des gezahlten Betrags bei Rückgabe des Abonnements während der Unterbrechung. Die Anerkennung des Betrags kann an den Verkaufsstellen im ganzen Land beantragt werden oder bei elektronisch ausgestellten Abonnements durch Übersendung per Webformular der PDF-Datei des Abonnements, für das die Rückerstattung beantragt wird, .

Falls der Fahrgast den von Trenitalia gegebenenfalls bereitgestellten Ersatzdienst nicht in Anspruch nehmen möchte:

- erfolgt die Erstattung ohne Abzug, wenn die planmäßige Ankunftszeit des Ersatzverkehrs gegenüber dem Linienverkehr mehr als 60 Minuten beträgt;

- erfolgt die Erstattung mit Abzug in allen anderen Fällen gemäß dem vorangehenden Abschnitt „Verzicht des Fahrgastes“.

Nicht erstattungsfähig sind jedoch:

- Fahrkarten, die mit einem Bonus gekauft wurden, in Höhe des Betrags des Bonus;
- die wöchentlichen und monatlichen Trenitalia-Abonnements (ausgenommen Fehlkauf sowie bei Nichtdurchführung des Dienstes aufgrund von Ursachen seitens FS Italiane oder aufgrund einer Anordnung der öffentlichen Behörde);
- die von Trenitalia ausgestellten Fahrscheine und Abonnements (mit Ausnahme des Jahresabos), die als verloren, zerstört oder gestohlen gemeldet wurden.

Trenitalia übermittelt dem Antragsteller im Falle eines Erstattungsantrags über das Web oder per Post innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags eine Mitteilung – sowohl bei Anerkennung der Erstattung als auch bei deren Ablehnung. Weitere Informationen sind auf der Website von Trenitalia [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) verfügbar; für eventuelle Neuigkeiten zur Erstattung der integrierten Fahrscheine des Landes Südtirol kann die Website von Südtirolmobil (<https://www.suedtirolmobil.info>) konsultiert werden.

8.3 Anspruch auf Entschädigung bei Zugverspätungen für Einzelfahrscheine (Regionaltarif sowie Fahrscheine mit überregionaler Gültigkeit)

Bei einer Verspätung zwischen dem Abfahrtsort und dem auf dem Fahrschein angegebenen Zielort kann der Fahrgast eine Entschädigung in Höhe von 25 % des Fahrpreises bei Verspätungen zwischen 60 und 119 Minuten (diese Entschädigung wird bei Fahrscheinen mit einem Mindestbetrag von 16,00 Euro anerkannt) und 50 % des Fahrpreises bei Verspätungen von 120 Minuten oder mehr (diese Entschädigung wird bei Fahrscheinen mit einem Mindestbetrag von 8,00 Euro anerkannt) verlangen.

Die Entschädigung wird nur für Fahrkarten anerkannt, bei denen Abfahrts- und Zielort angegeben sind und bei denen der anzuerkennende Betrag mindestens 4,00 Euro beträgt. Inhabern von Freikarten wird keine Entschädigung gewährt.

Bei Fahrten zum regionalen Tarif mit überregionaler Anwendung, bei denen die im Fahrschein angegebene Beförderungsleistung von einem oder mehreren nacheinander operierenden Verkehrsunternehmen durchgeführt werden kann, wird die Entschädigung für den durchgeführten Teil der Beförderung von Trenitalia berechnet und gezahlt.

Im Falle eines digitalen Fahrscheins wird die Verspätungsentschädigung automatisch mit derselben Zahlungsart gutgeschrieben, mit der der betreffende Fahrschein erworben wurde. Diese Funktionalität wird für digitale Fahrscheine aktiviert, bei denen die gesamte Reisekette für die Regionaldienste von Trenitalia durchgeführt wird. In allen anderen Fällen sendet Trenitalia dem Antragsteller innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Antrags, der über das auf der Trenitalia-Website verfügbare Webformular oder über das am Schalter und auf der Trenitalia-Website verfügbare Formular zu stellen ist, einen Berechtigungsnachweis für die Auszahlung der Geldentschädigung zu oder nimmt eine erneute Gutschrift oder einen Bonus vor, je nach der vom Fahrgast gewählten Methode. Auch im Falle einer Nichtanerkennung wird eine Benachrichtigung zugeschickt.

Um die Entschädigung in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie:

- bei Papiertickets: das Ticket sowohl bei der Abfahrt als auch bei der Ankunft entwerten;
- bei elektronischen Fahrkarten: die Fahrkarte im Zug vom Zugpersonal entwerten lassen;
- bei digitalen Regionaltickets (BDR) wird auf den/die gekauften Anschlusszug/-züge verwiesen.

Der Anspruch auf Entschädigung kann über die auf der Website von Trenitalia verfügbare Funktion „[Entschädigung überprüfen](#)“ sowie an den Fahrkartenschaltern und bei autorisierten Reisebüros überprüft werden. Die Überprüfung ist für Einzelfahrkarten möglich, die von Trenitalia über ihre direkten und indirekten Verkaufssysteme verkauft und an Bord des Zuges elektronisch kontrolliert wurden. Weitere Informationen und Details finden Sie auf der Website von Trenitalia in der Rubrik „Vergütung wegen Verspätung des Zuges“; alternativ kann man sich an die Fahrkartenschalter oder an den Kundendienst von Trenitalia wenden.

8.4 Anspruch auf Verspätungsentschädigung für Inhaber von Abonnements (Regionaltarif sowie Zeitkarten mit überregionaler Gültigkeit)

Bonus für Abonnenten gemäß Tarif 41 der Autonomen Provinz Bozen

Die Autonome Provinz Bozen hat für die Jahre 2016–2026 einen Bonus zur Kompensation etwaiger Unannehmlichkeiten vorgesehen, die den Abonnenten des Südtiroler Landestarifs entstanden sind, wie in der Entschädigungsregelung der Verordnung (EU) 2021/782 und dem Beschluss Nr. 356 vom 27.05.2025 der Autonomen Provinz Bozen festgelegt. Der Bonus wird ausschließlich Personen mit einem aktiven Landesabonnement Südtirolmobil Flex bzw. Flex Family gewährt, die regelmäßig mit den von der Autonomen Provinz Bozen verantworteten Bahnleistungen unterwegs sind. Der Bonus wird monatlich in dem auf das Bezugsjahr folgenden Jahr berechnet. Die Berechnungen werden vom Mobilitätsbüro der Autonomen Provinz Bozen durchgeführt. Der Schwellenwert für die Verspätung, der für den Anspruch auf den Bonus ausschlaggebend ist, wird in Bezug auf die Ankunft am Zielort mit einer Verspätung von mehr als 5 Minuten gegenüber der fahrplanmäßigen Zeit definiert, wobei der Indikator monatlich um mindestens einen Prozentpunkt pro Linie überschritten werden muss:

- 9 % für die Linie Meran–Bozen
- 2 % für die Pustertaler Linie
- 4 % für die Brenner- und Unterland-Linie.

Inhaber eines überregionalen Trenitalia-Abonnements, die während dessen Gültigkeitsdauer wiederholt von Verspätungen oder Zugausfällen betroffen sind, haben Anspruch auf eine dem entstandenen Dienstleistungsmangel angemessene Entschädigung.

Inhaber eines monatlichen oder jährlichen überregionalen Abonnements haben Anspruch auf eine Entschädigung für jeden Monat, in dem auf der im Fahrschein angegebenen Strecke mindestens 10 % der geplanten Züge eine Verspätung von mehr als 15 Minuten aufweisen oder ausfallen. Die Entschädigung beträgt 10 % des Monatsabonnements bzw. 1/12 von 10 % des Jahresabonnements.

Die Entschädigung für die anderen Abonnementarten wird nach denselben Berechnungskriterien im Verhältnis zur Gültigkeitsdauer gezahlt.

Entschädigungen von weniger als 4,00 Euro werden nicht anerkannt.

Bei Fahrten zum Regionaltarif mit überregionaler Gültigkeit, bei denen die im Abonnement vorgesehene Beförderungsleistung von einem oder mehreren aufeinanderfolgenden Verkehrsunternehmen erbracht werden kann, wird die Entschädigung für den von Trenitalia erbrachten Teil der Beförderungsleistung berechnet und ausgezahlt.

Inhabern eines kostenlosen Abonnements wird keine Entschädigung gewährt.

Der Anspruch auf Entschädigung kann über die auf der Website von Trenitalia verfügbare Funktion „Entschädigung überprüfen“ sowie an den Fahrkartenschaltern und bei autorisierten Reisebüros überprüft werden.

Die Entschädigung wird innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung des entsprechenden Antrags gezahlt.

8.5 Entschädigungsanspruch von Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität

Trenitalia gewährt Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität eine Entschädigung in Höhe von 50 % der Einzelfahrkarte, zusätzlich zur vollständigen Erstattung der Fahrkarte, für den Fall, dass eine im veröffentlichten Fahrplan als barrierefrei angegebene Fahrt mit einem ungeeigneten Zug durchgeführt oder durch einen nicht barrierefreien oder ungeeigneten Ersatz- oder Zusatzdienst ersetzt wird.

Bei Abonnements wird die Entschädigung für Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität auf der Grundlage des Preises des Abonnements geteilt durch die Anzahl der Fahrten berechnet, wobei eine Anzahl von zwei Fahrten pro Gültigkeitstag zugrunde gelegt wird (für die Monatskarte wird eine durchschnittliche Dauer von 30 Tagen angenommen). In diesem Fall wird die Entschädigung zusätzlich zur vollständigen Erstattung der einzelnen Fahrt den Fahrgästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (PRM) gewährt, sofern sie über ein gültiges überregionales Abonnement für die betroffene, nicht durchführbare Reise verfügen.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website www.trenitalia.com. Sie können sich auch an die Trenitalia-Fahrkartenschalter oder Kundenbetreuung wenden.

8.6 Kombiticket – Verspätungsentschädigung für Reisen mit mehreren Verbindungen

Der Beförderungsvertrag bezieht sich in der Regel auf die Nutzung eines einzelnen Zuges durch den Fahrgast und wird durch einen Fahrschein repräsentiert, die ihn zur Nutzung des gewählten Zuges berechtigt.

In den Fällen, in denen Trenitalia die Möglichkeit bietet, zwei oder mehrere aufeinanderfolgende Bahnleistungen zu nutzen, kann der Fahrgast in einem einzigen Kaufvorgang ein „Kombiticket“ erwerben. Dieses berechtigt zur Nutzung mehrerer aufeinanderfolgender Bahnleistungen, die von Trenitalia, Trenitalia France, Ferrovie del Sud Est (FSE) und FS Treni Turistici Italiani (FS TTI) betrieben werden, und fällt unter einem einzigen Beförderungsvertrag.

Bei Kombitickets wird die Verspätungsentschädigung auf der Grundlage des Gesamtpreises für die gesamte Reise berechnet, wobei für den Anspruch auf die Entschädigung die endgültige Ankunftszeit der gesamten Reise berücksichtigt wird. Züge anderer Verkehrsunternehmen sind ausgeschlossen.

In allen anderen Fällen, in denen der Fahrgast mehrere aufeinanderfolgende Züge/Schienenersatzverkehrsdienste nutzt, die einzeln und nicht im Rahmen eines einzigen Geschäftsvorgangs erworben wurden, müssen die Fahrten als getrennt voneinander betrachtet werden und sind jeweils einem individuellen Beförderungsvertrag zuzuordnen.

8.7 So können Sie Erstattungen, Entschädigungen und Rückerstattungen von Kosten beantragen, die Ihnen entstanden sind, um Ihr endgültiges Ziel zu erreichen

Trenitalia gewährleistet die Möglichkeit, für die Antragstellung neben Italienisch auch Englisch sowie in Südtirol Deutsch zu verwenden. Dadurch kann der Fahrgast die Informationen über die Modalitäten der Auszahlung der zustehenden Beträge sowie über die entsprechenden maximalen Bearbeitungsfristen in derselben Sprache erhalten.

Der Antrag kann über verschiedene Kanäle gestellt werden, z. B. an den Fahrkartenschaltern und beim Kundenbetreuungsservice, per Post oder über die Website. Weitere Informationen finden Sie auf der Website www.trenitalia.com. Sie können sich auch an die Fahrkartenschalter oder den Trenitalia-Kundendienst wenden.

Trenitalia wird dem Antragsteller innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags eine Mitteilung über das Ergebnis des Antrags zukommen lassen.

Im Falle einer Ablehnung teilt Trenitalia dem Fahrgast die entsprechende Begründung mit und informiert ihn gleichzeitig darüber, wie er die Ablehnung des Antrags innerhalb eines Jahres nach Erhalt der als unbefriedigend erachteten Antwort oder, falls keine Antwort erfolgt, ab dem Datum, an dem der Antrag bei Trenitalia eingereicht wurde, anfechten kann.

Die obigen Ausführungen sind eine Zusammenfassung der Geschäftsordnung von Trenitalia. Für weiterführende und vollständige Informationen wird auf die Website von Trenitalia verwiesen: Auf der Startseite im Bereich „Informationen“ unter „Beförderungsbedingungen“, „Allgemeine Beförderungsbedingungen“, Teil I Gemeinsame Bestimmungen und Teil III Regionalverkehr. Alternativ kann man sich an die Trenitalia-Fahrkartenschalter oder Kundenbetreuungsdienst wenden.

8.8 Hilfeinsätze

Zusätzlich zu den Erstattungsbestimmungen im Kapitel „Schutz der Fahrgäste“ haben Reisende bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten bei der Abfahrt oder der Ankunft am Endziel der Reise, die sich aus dem Beförderungsvertrag ergibt, Anspruch auf:

- kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen in einer angemessenen, von der Wartezeit abhängigen Menge, wenn diese im Zug oder im Bahnhof verfügbar sind und wenn sie unter Berücksichtigung der Entfernung zum Anbieter, der für die Lieferung erforderlichen Zeit und der Kosten in angemessener Weise bereitgestellt werden können;
- eine Übernachtung von durchschnittlicher Qualität, wenn die Ankunft am Zielort nicht durch andere von Trenitalia bereitgestellte Züge oder Ersatzverkehrsmittel (Busse, Taxis usw.) gewährleistet werden kann, sowie

die Beförderung zwischen dem Bahnhof und dem Ort der Unterbringung, sofern dies physisch möglich ist. Dieser Aufenthalt ist auf maximal drei Nächte begrenzt, wenn die Unterbrechung auf einen außergewöhnlichen Umstand zurückzuführen ist, der außerhalb des Bahnbetriebs liegt (z. B. extreme Witterungsbedingungen, schwere Naturkatastrophen oder schwere Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit), auf das Verschulden des Fahrgasts oder auf das Verhalten eines Dritten, das Trenitalia nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht beheben konnte;

- die Beförderung zwischen dem Zug und dem Bahnhof, die Rückfahrt zum Abfahrtsort oder zu einem anderen Ort oder zum Endziel der Reise, wenn der Zug auf der Strecke blockiert ist, sofern dies physisch möglich ist.

8.9 Beschwerden

Beschwerden bieten eine wertvolle Gelegenheit zum Dialog und zur besseren Erfüllung der Erwartungen und Bedürfnisse unserer Fahrgäste. Deshalb sammeln und lesen wir alle Beschwerden sorgfältig und bemühen uns, konkrete und rasche Maßnahmen zur Lösung der gemeldeten Probleme zu ergreifen.

Trenitalia gewährleistet die Möglichkeit, für Beschwerden neben Italienisch auch Englisch sowie in Südtirol Deutsch zu verwenden und eine ausführliche, begründete und für den Fahrgast verständliche Antwort in derselben Sprache zu erhalten. In der Antwort auf die Beschwerde werden die auf den Fall anwendbaren Regeln, die Rechte der Fahrgäste, mögliche Lösungen und die anwendbaren Rechtsmittel – falls die Antwort nicht zufriedenstellend ausfällt – berücksichtigt.

Sie können die Beschwerden wie folgt übermitteln:

- über das Webformular auf der Website [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) im Bereich „Beschwerden“ (zum Aufrufen des Webformulars [hier](#) klicken);
- über das entsprechende Formular zum Ausdrucken, das im oben genannten Abschnitt der Website zu finden ist und an Fahrkartenschaltern und bei der Kundenbetreuung in italienischer, deutscher und englischer Sprache erhältlich ist. In diesem Fall kann das Formular über die Kontaktkanäle von Trenitalia eingereicht oder per Einschreiben verschickt werden;

Darüber hinaus können auch schriftliche Beschwerden ohne Verwendung der Vorlage des Formulars, die über die Kontaktkanäle von Trenitalia eingereicht oder per Einschreiben verschickt werden, berücksichtigt werden, sofern sie zumindest die folgenden Mindestangaben enthalten:

- a) die Angaben zur Identifizierung des Kunden (Vorname, Nachname, Anschrift) und des Vertreters (falls vorhanden), wobei in diesem Fall die Vollmacht und ein Ausweisdokument des Nutzers beizufügen sind;
- b) die Kenndaten der durchgeführten oder geplanten Reise (Datum, Abfahrtszeit, Abfahrts- und Zielort) und den Beförderungsvertrag (Reservierungscode oder Fahrscheinnummer) oder eine Kopie des Fahrscheins. Die Angabe der Zugnummer, falls bekannt, kann die Bearbeitung der Beschwerde erleichtern;
- c) eine Beschreibung der erlittenen Beeinträchtigung und/oder der festgestellten Abweichung von den europäischen oder nationalen Rechtsvorschriften, den Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder der Charta der Dienstleistungsqualität.

Die Beschwerde muss innerhalb von drei Monaten ab dem Datum des Vorfalls, der Gegenstand der Beschwerde ist, eingereicht werden. Eine Beschwerde gilt für die Zwecke der Fristen als eingegangen:

- am Tag der Einreichung, wenn sie über ein Webformular eingereicht wird;
- am Tag der Zustellung an Trenitalia, wenn sie per Einschreiben verschickt wird;
- am Tag, des Einganges der Beschwerde bei den Kundendienststellen oder Büros;
- innerhalb von fünf Tagen ab dem Datum, das auf der Empfangsbestätigung der am Fahrkartenschalter eingereichten Beschwerde angegeben ist.

Trenitalia gibt innerhalb von 30 Tagen eine begründete Antwort auf die Beschwerde, aus der hervorgeht, ob der Beschwerde stattgegeben oder sie zurückgewiesen wird, oder teilt dem Fahrgast in begründeten Fällen mit, dass er innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde eine Antwort erhalten wird.

Fällt die eingegangene Beschwerde nicht in seinen Zuständigkeitsbereich, leitet Trenitalia sie unverzüglich und auf jeden Fall innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt weiter:

- an den als zuständig erachteten Bahnhofsbetreiber, der dem Nutzer innerhalb der festgelegten Fristen eine Antwort erteilt;
- bei Vorliegen eines integrierten Fahrscheins an den als zuständig erachteten Dienstbetreiber bzw. Betreiber des Ticketingsystems, der die Antwort innerhalb der vorgesehenen Fristen erteilen wird.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website www.trenitalia.com. Sie können sich auch an die Fahrkartenschalter oder den Trenitalia-Kundendienst wenden.

8.10 Recht auf Entschädigung im Falle einer verspäteten Antwort

Erfolgt die Antwort zwischen dem 91. und 120. Tag nach Eingang der Beschwerde, hat der Fahrgast Anspruch auf eine automatische Entschädigung in Höhe von 10 % des Ticketpreises.

Geht bis zum 120. Tag nach Eingang der Beschwerde keine Antwort ein, hat der Fahrgast Anspruch auf eine automatische Entschädigung in Höhe von 20 % des Ticketpreises.

Die Entschädigung wird in Form eines elektronischen Bonus gezahlt, der innerhalb von zwölf Monaten ab dem Ausstellungsdatum für den Kauf von Fahrkarten für die Dienste von Trenitalia und Trenitalia France verwendet werden kann. Der Bonus ist auf Wunsch des Kunden monetarisierbar.

Bei Beschwerden im Zusammenhang mit Abonnements ist die Höhe der automatischen Entschädigung, die zu zahlen ist, wenn die Beschwerde nach 90 Tagen beantwortet wird, in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen geregelt. Für weitere Details und Informationen wird auf die Website trenitalia.com verwiesen; alternativ kann man sich an die Trenitalia-Fahrkartenschalter oder Kundenbetreuung wenden.

Eine Entschädigung für eine verspätete Antwort wird nicht gewährt, wenn:

- der Betrag der Entschädigung unter 4 Euro liegt;

- die Beschwerde nicht in der oben angegebenen Weise und mit den erforderlichen Mindestangaben übermittelt wird;
- der Fahrgast bereits eine automatische Entschädigung für eine verspätete / nicht erfolgte Antwort auf eine Beschwerde über dieselbe Fahrt erhalten hat.

Für weitere Details und Informationen wird auf die Website trenitalia.com verwiesen; alternativ kann man sich an die Trenitalia-Fahrkartenschalter oder Kundenbetreuung wenden.

8.11 Verbraucherschlichtungsstelle

Trenitalia und die Verbraucherverbände unterzeichneten am 23. März 2021 eine Absichtserklärung, die die gemeinsame Schlichtung auch auf den Regionalverkehr ausweitet.

Weitere Informationen zu den Verbraucherverbänden, die das Schlichtungsverfahren unterzeichnet haben, finden Sie [hier](#).

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos und der Kunde kann es immer dann in Anspruch nehmen, wenn er von Trenitalia eine unbefriedigende Antwort auf seine Beschwerde erhalten hat oder wenn er innerhalb von 30 Tagen keine Antwort erhalten hat. Der Antrag kann über einen der das Protokoll unterzeichnenden Verbände oder direkt bei der Schlichtungsstelle von Trenitalia gestellt werden. Dazu muss das Webformular auf der Website von Trenitalia ausgefüllt oder das auf der Website trenitalia.com herunterladbare Formular per Fax oder Einschreiben mit Rückschein übermittelt werden.

Die Schlichtungskommission, die sich aus einem Vertreter von Trenitalia und einem Vertreter eines der Verbraucherverbände, die die Vereinbarung unterzeichnet haben, zusammensetzt, prüft nach Abschluss aller erforderlichen Untersuchungen die Möglichkeit, dem Kunden einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten.

Das Verfahren wird vom Fahrgast aufgrund einer Beschwerde über die Regionalverkehrsdienste von Trenitalia eingeleitet, die eine Diskrepanz zwischen einer Verpflichtung von Trenitalia in offiziellen Dokumenten (Beförderungsbedingungen, Geschäftsinformationen auf der Website von Trenitalia, Charta der Dienstleistungsqualität, Dienstleistungsverträge, von ART veröffentlichte

Dokumente, europäische Bezugsvorschriften) und der tatsächlichen Nutzung durch den Kunden darstellt.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website www.trenitalia.com; alternativ kann man an die E-Mail-Adresse direzione.altoadige@trenitalia.it der Trenitalia-Direktion Bozen schreiben.

8.12 Beschwerden bei der Regulierungsbehörde für den Verkehr (Autorità di Regolazione dei Trasporti - ART)

Die ART ist u. a. dafür zuständig, Verstöße gegen die Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 782/2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr festzustellen und die vorgeschriebenen Sanktionen zu verhängen. Die ART kann daher von Amts wegen oder aufgrund einer Beschwerde von Fahrgästen, auch über Verbände, die deren Interessen vertreten (sofern sie dazu berechtigt sind), die Untersuchung möglicher Verstöße von Eisenbahnunternehmen durchführen.

Erst nachdem eine Beschwerde bei Trenitalia eingereicht wurde, kann innerhalb von drei Monaten nach Erhalt der Mitteilung über die Ablehnung der Beschwerde eine Beschwerde bei der ART über das telematische System SiTe zur Einreichung von Beschwerden (Sistema Telematico di Acquisizione Reclami - SiTe), das über die Website www.autorita-trasporti.it verfügbar ist, oder das entsprechende „Beschwerdeformular“ eingereicht werden, das auf der gleichen Website verfügbar ist, und als zertifizierte E-Mail an pec@pec.autorita-trasporti.it oder per Einschreiben mit Rückschein an die Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti dei passeggeri – Via Nizza 230 – 10126 Turin, gesendet werden kann. Die gleiche Möglichkeit besteht, wenn Trenitalia nicht innerhalb von drei Monaten nach Einreichung der ursprünglichen Beschwerde antwortet.

8.13 Beschwerdedokumentation

Im Jahr 2025 gingen bei der Direktion für die Provinz Bozen 467 Beschwerden zum Dienst ein; 100 % davon wurden innerhalb von 30 Tagen beantwortet.

MAKROBEREICH	%
NIVEAU DER DIENSTLEISTUNGEN	55,9
REGELMÄßIGKEIT UND PÜNKTLICHKEIT	6,5
KOMFORT	1,5
INFORMATIONEN	1,7
MITARBEITER AN VORDERSTER FRONT	7,7
SAUBERKEIT	0,4
SICHERHEIT	0,8
SCHUTZ	0,0
ANDERE	25,5

8.14 Versicherungsschutz

Trenitalia haftet für Schäden an Fahrgästen, Gepäck, Handgepäck und Tieren nur, wenn diese Schäden auf das Verschulden von Trenitalia zurückzuführen sind.

Schadenersatzforderungen bei Sach- und Personenschäden sind an die Direktion für die Provinz Bozen von Trenitalia zu richten, wobei die oben im Abschnitt „Kontakt zu Trenitalia“ angegebenen Kontaktmöglichkeiten zu nutzen sind.

8.15 Rechte und Pflichten der Fahrgäste

Die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sind auf europäischer Ebene in der Verordnung (EU) Nr. 782/2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr festgelegt.

Die Charta der Dienstleistungsqualität soll auch eine Gelegenheit sein, die Trenitalia-Fahrgäste an eine Reihe von Handlungs- und Verhaltensweisen zu erinnern, die das Reisen für sie selbst und für andere sicher und angenehm machen können. Für weitere Informationen wird auf die Website trenitalia.com verwiesen.

Fahrgäste, die Eisenbahnverkehrsdienste in Anspruch nehmen, haben folgende Rechte:

- Sicherheit und Ruhe während ihrer Reise;
- Kontinuität und Sicherheit des Dienstes, auch durch reibungsloses Zusammenwirken der verschiedenen Verkehrsmittel;
- rechtzeitige Veröffentlichung und einfache Verfügbarkeit von Fahrplänen, die (soweit möglich) mit anderen für die Reise erforderlichen Verkehrsmitteln integriert und koordiniert werden;
- leichte Zugänglichkeit von Informationen über Reisemöglichkeiten und Tarife, sowohl in den Verkehrsmitteln als auch an den Bahnhöfen;
- rechtzeitige Informationen über die Fortsetzung der Reise mit anderen Verkehrsmitteln (sofern möglich) im Falle von Unregelmäßigkeiten;
- die Einhaltung der Abfahrts- und Ankunftszeiten an allen geplanten Haltestellen entlang der Strecke;
- Hygiene in den Verkehrsmitteln und Sauberkeit derselben;
- Erkennbarkeit des Personals und der ausgeführten Aufgaben; einfaches Auffinden von Personal während der Fahrt;
- die Übereinstimmung zwischen den erworbenen und den tatsächlich erbrachten Dienstleistungen;
- die Einhaltung der Bestimmungen über das Rauchverbot in Verkehrsmitteln sowie in öffentlich zugänglichen Räumen und Plätzen;

- leichtes Auffinden des Beschwerdeverfahrens und rasche Reaktion auf Beschwerden (nicht länger als 30 Tage oder in begründeten Fällen innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde).

Einige der wichtigsten Pflichten der Fahrgäste (Ministerialdekret vom 30.12.1998)

- mit einem gültigen Fahrschein in das Verkehrsmittel einsteigen;
- nur einen Sitz besetzen;
- die Sauberkeit und Unversehrtheit von Wänden, Einrichtungsgegenständen und Mobiliar erhalten;
- das Rauchverbot respektieren;
- sich so verhalten, dass andere Menschen nicht gestört werden;
- nur Gegenstände transportieren, die nicht als schädlich und gefährlich eingestuft sind;
- Alarmsignale oder andere Notfalleinrichtungen nur im Falle einer ernsten und unmittelbaren Gefahr verwenden;
- alle Anforderungen, Sicherheitskontroll- und Zollformalitäten gewissenhaft erfüllen;
- die Anweisungen, Bestimmungen der Diensteanbieter und die von den Betreibern erhaltenen Anweisungen genauestens einhalten;
- die Verkehrsinfrastruktur nutzen, indem sie die festgelegten Regeln – und die Regeln des korrekten Miteinanders – genauestens befolgen, ohne die Sicherheit der Reise und das Serviceniveau für sich selbst und alle Reisenden zu gefährden.

8.16 Tipps für sicheres Reisen

Trenitalia engagiert sich für die Förderung der Sicherheit im Schienenverkehr durch Initiativen zur Verbreitung einer Kultur der Verantwortung und Rechtmäßigkeit.

Alle Mitarbeiter von Trenitalia setzen sich täglich dafür ein, die Sicherheit an Bord der Züge und in den Bahnhöfen zu verbessern. Die aktive Mitarbeit jedes einzelnen Fahrgastes bei der Umsetzung von korrektem Verhalten und Sorgfalt vor und während der Fahrt trägt sicherlich positiv dazu bei, das Auftreten von rechtswidrigen Ereignissen zu vermeiden.

8.17 Was die Fahrgäste tun können:

- Fahrkarten nur über offizielle Vertriebskanäle kaufen, um Betrug zu vermeiden;
- beim Kauf an Selbstbedienungsautomaten aufmerksam sein und keine Hilfe von Fremden annehmen;
- an belebten Orten im Bahnhof, wie Lobbys, Fahrkartenschalter, Selbstbedienungsautomaten und Bahnsteige, wo Taschendiebe häufig anzutreffen sind, achtsam sein;
- in Bahnhöfen, in denen der Zugang zum Bahnsteig kontrolliert wird, die Fahrkarte im Voraus vorbereiten und dem zuständigen Personal der FS Italiane zeigen;
- das Gepäck nicht zurücklassen, da es unnötigen Alarm auslösen kann und möglicherweise einer Polizeikontrolle unterzogen wird;
- das Gepäck im Zug im Gepäckfach über dem Sitzplatz oder an einem anderen geeigneten Ort verstauen, an dem Sie es unter Kontrolle haben;
- Wertsachen und Taschen nicht unbeaufsichtigt lassen und die Fahrkarte stets mit sich führen;
- das Bahnpersonal und die Bahnpolizei unverzüglich über alle rechtswidrigen Vorfälle im Bahnverkehr informieren;
- das Bahnpersonal umgehend über die Anwesenheit von Bettlern an Bord des Zuges informieren, da es verboten ist, persönlich oder im Namen von nicht zugelassenen Vereinigungen Geld zu sammeln;
- keine Waren von illegalen Händlern kaufen und keine Speisen oder Getränke von Personen annehmen, die Sie auf Reisen flüchtig kennenlernen, da dies Ihre Gesundheit gefährden könnte;
- Das Personal von Trenitalia kann verbal und körperlich angegriffen werden. Schauen Sie nicht weg, sondern bitten Sie notfalls um Hilfe;
- das Gepäck nicht in die Hände von Unbefugten geben: Hierbei handelt es sich um rechtswidrige Aktivitäten.

8.18 Was Trenitalia tut:

- Es arbeitet eng mit der Bahnpolizei zusammen, die für die Vorbeugung und Bekämpfung von Straftaten im Eisenbahnverkehr zuständig ist;
- Es stattet die Züge mit Fachpersonal aus;
- Es richtet einen direkten Telefonkanal zwischen dem Zug und der Bahnpolizei ein, damit die Polizei im ganzen Land schnell eingreifen kann, um die Sicherheit der Fahrgäste und des Personals zu gewährleisten;
- Es hat die App Board Support entwickelt, mit der die Polizei, sofern sie Anspruch auf Fahrpreisermäßigungen im Bahnverkehr hat, nach Registrierung ein rechtzeitiges und wirksames Eingreifen bei Alarmsignalen des Zugbegleitpersonals sicherstellen kann;
- Es überwacht elektronische Geldtransaktionen, um Käufe mit betrügerischen Kreditkarten zu verhindern;
- Es verstärkte Fahrkartenkontrollen am Bahnhof und im Zug und unterstützt die Fahrgäste durch die Bildung von nationalen Teams zur Bekämpfung von Missbrauch und Sicherheit;
- In vielen Zügen wurden Videoüberwachungssysteme installiert (für die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit der Videoüberwachung wird auf die Website trenitalia.com verwiesen);
- Es arbeitet mit dem Zivilschutz und dem Innenministerium zusammen, um in Notsituationen und bei erhöhter Wachsamkeit im Eisenbahnsektor durch spezifische Übereinkommen zu helfen;
- Es führt Sensibilisierungskampagnen durch, wie zum Beispiel:
 - ✓ „Stai attento! Fai la differenza“ („Seien Sie vorsichtig! Wirken Sie mit“) zielt darauf ab, durch verantwortungsbewusstes Verhalten der Fahrgäste bestimmte illegale Handlungen wie missbräuchliche Verkaufspraktiken, Diebstahl und Übergriffe zu verhindern;
 - ✓ an Bord der Züge durch die Verbreitung von Sicherheits- und Informationsansagen über das Vorhandensein von Videoüberwachungssystemen, deren Bilder der Bahnpolizei zur Verfügung stehen (Informationen zur Datenverarbeitung im

Zusammenhang mit der Videoüberwachung finden Sie auf der Website trenitalia.com).

9. Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Trenitalia führt mithilfe von externen Forschungsinstituten, die im Rahmen von öffentlichkeitswirksamen Wettbewerbsverfahren ausgewählt werden, alle zwei Monate Marktforschungen durch, um den Grad der Kundenzufriedenheit in den verschiedenen Reisephasen zu analysieren. Jede Erhebung umfasst mehr als 9.000 Befragungen in ganz Italien und insgesamt 54.000 jährliche Befragungen, die nach Regionen aufgeteilt sind und sich auf Fahrten in Regionalzügen beziehen.

Neben der bereits erwähnten Marktforschung zur Kundenzufriedenheit führt Trenitalia in seinem ständigen Interesse an der Vertiefung seiner Kenntnisse über die Bedürfnisse und das Verhalten der Fahrgäste auch Ad-hoc-Marktforschung durch. Diese qualitativen und quantitativen Erhebungen werden durchgeführt, um eine Fülle von Informationen zu erhalten, die zur strategischen und operativen Entscheidungsfindung beitragen können.

Zur Einsicht des Fragebogens zur Kundenzufriedenheit wird auf die Website trenitalia.com verwiesen.

9.1 Wichtigste Faktoren für die Reisequalität – Ergebnisse Jahr 2025

Wichtigste Qualitätsfaktoren	Zufriedenheit in Prozent*
Gesamte Reise	88,6
Sauberkeit	75,6
Komfort	84,0
Informationen an Bord	81,6
Pünktlichkeit	79,3
Aufenthalt an Bord	87,4
Schutz	80,9
Sicherheit	88,6

* in Anwendung des Beschlusses Art.16/2018 bleibt die Bewertungsskala mit Werten von 1 bis 9 zwar unverändert, aber die erste Stufe der Zufriedenheitsbewertung wurde von 6 auf 7 erhöht, sodass die Daten von 2020 nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar sind

10. Verbraucherverband in der Autonomen Provinz Bozen

VERBRAUCHERSCHUTZZENTRUM (Bozen) Zwölfmalgreinerstraße, 2 – 39100
Bozen, Tel. 0471/ 975597 – Fax 0471/979914, www.consumer.bz.it/it
info@centroconsumatori.it.

Weitere Informationen zu den Verbraucherverbänden, die das Schlichtungsverfahren unterzeichnet haben, finden Sie [hier](#).

Info su trenitalia.com