



Wir für Sie

Service für
mobilitätseingeschränkte Reisende



Inhaltsverzeichnis

Unser ÖBB Kundenservice	
Mobilitätsservice-Zentrale.....	04
Welche Daten benötigen wir von Ihnen für eine Anmeldung?	04
Welche Vorteile haben Sie durch eine kostenlose Voranmeldung?.....	04
Vor der Reise	
Online-Informationen	05
Tickets, Reservierungen	05
Mobile Dienste	
SCOTTY Mobil	06
ÖBB Online Ticket	06
ÖBB App	06
Service am Bahnhof	
Parkplatz	07
Treffpunkt	07
Ausstattung – Fahrgastinformation	07
Im Zug	
Fernverkehr	07
Railjet	08
Nachtreiseverkehr.....	08
Autoreisezug	08
Nah- und Regionalverkehr.....	09
Ermäßigungen beim Bahn fahren	
Österreichischer Behindertenpass/Schwerkriegsbeschädigtenausweis ..	10
Beförderung von Begleitpersonen und/oder Assistenzhund.....	10
Reisende mit Rollstuhl	11
Weitere Angebote	
ÖSTERREICHCARD Spezial/Blind.....	12
Einfach-Raus-Ticket	12
Sparschiene-Ticket.....	12
Wichtige Adressen und Telefonnummern	
Mobilitätsservice-Zentrale.....	13
ÖBB Kundenservice	13
ÖBB-Postbus Kundenberatung	13
Ansprechpartner im Ausland	13
Verkehrsverbände	14

Unser ÖBB Kundenservice

Wenn Sie mit den ÖBB reisen wollen, sind für Sie schon im Vorfeld viele Informationen wichtig:

- Wie sind der Abfahrts-, Umsteige- und Ankunftsbahnhof ausgestattet?
- Welche Züge sind für mobilitätseingeschränkte Personen geeignet?
- Wie sieht die Hilfeleistung vor Ort an den Bahnhöfen aus?

MOBILITÄTSSERVICE-ZENTRALE

Tel. +43 (0)5-1717 Menüführung 5

Täglich von 7:00 bis 20:00 Uhr

E-Mail: msz@pv.oebb.at

Sie können sich auch online auf oebb.at anmelden

Welche Daten benötigen wir von Ihnen für eine Anmeldung?

- Vor- und Nachname, Adresse
- Telefonnummer für eventuelle Rückfragen
- Reisedatum, Reisedstrecke (Abfahrts-/Umsteige-/Ankunftsbahnhof)
- Reisen Sie mit Begleitpersonen bzw. mit Reisegepäck?
- Art der Behinderung

Welche Vorteile haben Sie durch eine kostenlose Voranmeldung?

- Abklärung der Ausstattung der Bahnhöfe und Züge
- Informationen über vorhandene Servicemöglichkeiten
- Koordination des vorhandenen Platzangebotes (Rollstuhlplatz, ...)

Um eine Hilfestellung am Bahnhof für Sie organisieren zu können, benötigen wir **spätestens 24 Stunden vor der Reise** eine Anmeldung Ihres Reisewunsches (bei Auslandsreisen mind. 48 Stunden, bei Postbusanmeldungen mind. 2 Werktage im Voraus).

Reisewünsche zwischen **den Bahnhöfen** Wien Hauptbahnhof, Wien Meidling, Wien West, St. Pölten, Linz, Wels, Attnang-Puchheim, Salzburg, Innsbruck, Bregenz, Wr. Neustadt, Bruck/Mur, Graz, Leoben, Klagenfurt und Villach können **bis zu drei Stunden vor der Abreise** in der Mobilitätsservice-Zentrale bestellt werden. Die Reservierung eines Rollstuhlplatzes ist aufgrund dieser kurzen Anmeldefrist jedoch nicht mehr möglich.

Falls Sie Ihre Reise kurzfristig ändern, bitten wir um eine kurze Nachricht, damit wir die für Sie disponierte Hilfe anpassen oder stornieren können.

Vor der Reise

Online-Informationen

Auf oebb.at finden Sie viele Informationen rund ums Reisen sowie Wissenswertes für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste. Sie können Fahrpreise, Fahrzeiten und Verkehrsbehinderungen durch Bauarbeiten bequem von zu Hause aus abfragen. Auch Ticketkäufe und Reservierungen können online getätigt und gleich selbst ausgedruckt werden.

Unter dem Menüpunkt „Leistungen und Services“ finden Sie alle wichtigen und nützlichen Informationen über Verkaufsstellen und deren Öffnungszeiten, weiters über Parkmöglichkeiten, Ticketautomaten-Standorte, Gepäckaufbewahrungsmöglichkeiten (Schließfächer) sowie die Stationierung von Hebeliften (Tragkraft max. 250 kg) am Bahnhof.

Tickets und Reservierungen

Unsere MitarbeiterInnen in der Mobilitätsservice-Zentrale organisieren für Sie auch gerne die Tickets und Reservierungen. Diese Reiseunterlagen können an den Ticketschaltern oder Ticketautomaten der ÖBB abgeholt werden. Bitte erkundigen Sie sich bereits bei der Buchung über unsere speziellen Abholbedingungen.

Gerne beraten Sie unsere MitarbeiterInnen auch persönlich an den ÖBB Ticketschaltern oder in unseren Reisezentren und nehmen Ihre Anmeldung/Bestellung entgegen.

Grundsätzlich müssen Reisende bei Fahrtantritt ein gültiges Ticket besitzen. Sollte am Bahnhof nur ein Ticketautomat vorhanden sein, bekommt ein ohne Begleitung reisender blinder oder mobilitätseingeschränkter Fahrgast das Ticket ohne Aufpreis im Zug.



Mobile Dienste

SCOTTY Mobil

Mit SCOTTY Mobil haben Sie Ihren Routenplaner für alle Öffis immer und überall dabei. Holen Sie sich mit SCOTTY Mobil auch unterwegs alle wichtigen und topaktuellen Infos für Ihre Reise: von der Fahrplanauskunft über Umgebungskarten bis hin zur Echtzeitauskunft für einzelne Verbindungen. SCOTTY Mobil ist für alle gängigen Handymodelle und Betriebssysteme erhältlich.

ÖBB Online-Ticket

Mit dem ÖBB Online-Ticket unter tickets.oebb.at kommen Sie schnell und einfach zum günstigsten ÖBB Ticket für Ihre gewählte Verbindung. Es werden nationale, ausgewählte internationale Tickets sowie Tickets der österreichischen Verbünde* angeboten. Die Anzeige der optimalen Angebote erfolgt Ihren Eingaben entsprechend automatisch – auch Ermäßigungen werden dabei berücksichtigt. Sie können das Ticket einfach zu Hause oder am Bahnhof beim Ticketautomaten ausdrucken bzw. per ÖBB App am Smartphone abrufen.

Neben einer schnelleren und komfortableren Ticket-Buchung haben Sie außerdem die Möglichkeit, für Sie wichtige Fahrpläne und Reiseinformationen auf die Startseite zu legen.

* Niederösterreich und Burgenland voraussichtlich im 2. Halbjahr 2016

ÖBB App

Mit der ÖBB App wird Reisen jetzt noch komfortabler. Die neue ÖBB App bietet viele persönlich auf Sie zugeschnittene Services, die Ihren Ticketkauf vereinfachen und beschleunigen. „**meineÖBB**“ heißt jetzt „**ÖBB Konto**“. Zur schnelleren Buchung können Kunden- und Zahlungsdaten auch bequem im „ÖBB Konto“ hinterlegt werden. Sie ersparen sich dadurch ab dem zweiten Zahlungsvorgang eine neuerliche Eingabe. Das Ticket ist somit bereits nach nur wenigen Klicks auf dem Smartphone verfügbar. Jeden Ticketkauf mit der ÖBB App können Sie innerhalb von 3 Minuten nach der Buchung mit einem einfachen Klick rückgängig machen. Sogar bei Sparschiene-Tickets.

Die ÖBB App bringt folgende neue Funktionalitäten:

- schneller buchen
- alle Verkehrsmittel in einer App
- persönlicher Reisebegleiter
- Fahrpläne und Reiseinformationen direkt auf der Startseite

Ausführliche Informationen erhalten Sie auf unserer Homepage [oebb.at](https://www.oebb.at) bzw. im ÖBB Kundenservice unter 05-1717.

Service am Bahnhof

Parkplatz

Bei vielen unserer Bahnhöfe stellen die Stadt- und Gemeindeverwaltungen Parkplätze für behinderte Menschen zur Verfügung. Da sich diese nicht immer auf ÖBB Gelände befinden, bitten wir Sie um Verständnis, dass wir dazu nur bedingt Auskunft geben können. In Verbindung mit einem Ticket können auch verbilligte Parkmöglichkeiten in Anspruch genommen werden. Nähere Informationen bekommen Sie im **ÖBB Kundenservice 05-1717** oder direkt am Bahnhof.

Treffpunkt

Bitte finden Sie sich **ca. 20 Minuten vor Abfahrt** des Zuges am vereinbarten Treffpunkt ein (InfoPoint, Ticketschalter, Bahnsteig, ...). Dort helfen Ihnen unsere MitarbeiterInnen gerne weiter!

Ausstattung und Fahrgastinformation

Bei Neubauten und Umgestaltungen von Bahnhöfen wird auf die **barrierefreie Ausstattung** besonders **großer Wert** gelegt. Unter anderem achten wir auf den Einbau von Lifтанlagen mit taktilen Bedienelementen und auf die Installation von **Blindenleitsystemen**.

Auf stark frequentierten Bahnhöfen können wir Ihnen auch mit unserem **Bahnrollstuhl** das Ein-, Um- oder Aussteigen erleichtern. Bitte reservieren Sie diesen bei Bedarf gleich bei Ihrer Anmeldung!

Zur besseren Orientierung finden Sie im **Wagenstandsanzeiger** am Bahnsteig eine grafische Darstellung über die Zugzusammenstellung für den Fernverkehr.

Im Zug

Fernverkehr

In vielen nationalen und internationalen Zügen des Fernverkehrs werden Wagen eingesetzt, die KundInnen im Rollstuhl ausreichend Platz bieten und auch über ein barrierefreies WC verfügen. Sie sind in unseren Fahrplänen mit einem Rollstuhlsymbol und dem Hinweis „Rollstuhlstellplatz“ bzw. „rollstuhltaugliches WC“ gekennzeichnet. Der Einstiegsbereich ist ebenfalls mit einem Rollstuhlsymbol versehen. Je nach Wagenart können bis zu zwei Rollstuhlstellplätze plus jeweils ein dafür vorgesehener Sitzplatz für eine Begleitperson kostenlos reserviert werden. Die Reservierung kann frühestens drei Monate im Vorhinein, spätestens jedoch einen Tag vor der Reise nach Maßgabe der noch frei verfügbaren Plätze erfolgen. Befinden sich die Rollstuhlplätze in der 1. Klasse, reisen RollstuhlfahrerInnen und ihre Begleitperson mit Tickets der 2. Klasse. Ein „Am-Platz-Service“ von Speisen und Getränken wird angeboten.

Railjet

Die ÖBB setzen mit dem komplett neu entwickelten Premiumprodukt **Railjet** neue Maßstäbe im europäischen Zugverkehr. Erstmals in einem Fernverkehrsfahrzeug gibt es für mobilitätseingeschränkte Personen einen fahrzeuggebundenen Hebelift. In jeder Garnitur sind drei Plätze für RollstuhlfahrerInnen reserviert, Steckdosen zum Laden von Rollstuhlbatterien stehen zur Verfügung. Für sehbehinderte Reisende sind selbstverständlich taktile Elemente vorhanden und für den Assistenzhund wird ein eigener Platz vorgesehen.



Nachreiseverkehr

Mit unserem Multifunktionswagen (MFW) ist es auch für Reisende im Rollstuhl möglich, bequem in einem Liegewagenabteil mit Begleitperson zu verreisen. Bei der Entwicklung dieses Fahrzeuges waren von Anfang an die Behindertenorganisationen aktiv mit eingebunden. Ihre Anregungen bzw. Bedürfnisse wurden bei der Ausführung berücksichtigt. Informationen über die Reisemöglichkeiten mit dem MFW erhalten Sie in unserer Mobilitätsservice-Zentrale.



Autoreisezug

Züge mit Autobeförderung können auch von KundInnen im Rollstuhl benutzt werden, wenn diese im Fahrplan mit dem entsprechenden Symbol gekennzeichnet sind. Sollten Sie beim Ver- bzw. Entladen des Fahrzeuges Hilfestellung benötigen, so bitten wir Sie, dies bereits bei der Buchung des Autoreisezuges bekannt zu geben.

Nah- und Regionalverkehr

Cityjet

Mit schnittiger Front zieht der ÖBB Cityjet wie ein rot-weiß-roter Pfeil durch die Landschaft. Auch in Sachen Barrierefreiheit ist er eine Klasse für sich. Der ÖBB Cityjet macht das Leben eine Etappe weit leichter. Es beginnt beim Niederflureinstieg, führt über offene Übergänge, breite Servicezonen und starke Farbkontraste für bessere Sichtbarkeit bis zum behindertengerechten WC. Mobilitätseingeschränkte Reisende fühlen sich hier ebenso wohl wie Familien mit Kinderwägen.

Talent und Desiro

Unsere Niederflurtriebwagen sind mit einer Rampe ausgestattet. Diese ermöglicht das bequeme Ein- bzw. Aussteigen für Reisende im Rollstuhl*. Diese Hilfestellung wird bei Bedarf von der/dem TriebfahrzeugführerIn geleistet. Die Eingänge zu den Rollstuhlplätzen sind mit Rollstuhlsymbolen gekennzeichnet.

Weiters verfügen diese Züge über ein sehr geräumiges WC, welches auch mit taktilen Elementen ausgestattet ist. Für Reisende mit einer Sehbehinderung sind die Griffstangen mit einem starken Kontrast zur Umgebung versehen. Das optische und akustische Fahrgastinformationssystem informiert über die nächsten Halte des Zuges.

Doppelstockzüge

Doppelstockwagen bieten einen niveaugleichen Zugang*. Mit dem Einbau einer fahrzeuggebundenen Rampe und einem barrierefreien WC setzen wir auch hier einen wichtigen Schritt für die Barrierefreiheit im Nah- und Regionalverkehr.



* bei entsprechender Bahnhofsstattung

Ermäßigungen beim Bahn fahren

Menschen mit Behinderung erhalten 50 % Ermäßigung auf ÖBB Standard-Einzeltickets für Reisende sowie 100 % Rabatt auf die Sitzplatzreservierung für die 1. oder 2. Klasse bei Reisen innerhalb Österreichs. Bei Fahrten innerhalb von Verkehrsverbänden können andere Ermäßigungen gelten.

Voraussetzung:

Ein Schwerebeschädigtenausweis oder ein österreichischer Behindertenpass gemäß Bundesbehindertengesetz mit dem Eintrag des Grads der Behinderung von mindestens 70 % oder mit dem Vermerk „kann die Fahrpreisermäßigung nach dem Bundesbehindertengesetz in Anspruch nehmen“.

Bitte zeigen Sie den Ausweis bei jeder Ticketkontrolle unaufgefordert vor.

Beförderung von Begleitpersonen und/oder Assistenzhund:

Menschen mit Behinderung können für ihren persönlichen Assistenzbedarf eine Begleitperson und/oder einen Assistenzhund unentgeltlich mitnehmen. Die Begleitperson muss in der Lage sein, die persönlichen Bedürfnisse der zu begleitenden Person erfüllen zu können.

Berechtigungs Voraussetzung:

- Blinde Reisende
- Reisende mit Rollstuhl
- Schwerebeschädigte ab einem Behinderungsgrad von mindestens 70 %
- Reisende mit Behinderungen, die uns den Bedarf einer Begleitperson mit amtlichen Dokumenten nachweisen können

Die Begleitperson und/oder der Assistenzhund erhalten 100 % Ermäßigung auf ÖBB Standard-Einzeltickets für Reisende sowie 100 % Ermäßigung auf die Sitzplatzreservierung.



Mobilitätseingeschränkte Reisende mit Rollstuhl

Folgende orthopädische Hilfsmittel können Sie unter Einhaltung der untenstehenden Maße kostenlos in unseren Zügen mitnehmen:

- Mechanische oder elektrische Rollstühle
- Mehrspurige Elektroscooter

Aufgrund des eingeschränkten Platzangebotes und der begrenzten Tragkraft der Hebelifte müssen folgende Maße für eine Beförderung eingehalten werden:

- Länge max. 1.250 mm
- Breite max. 800 mm
- Höhe max. 1.090 mm
- max. Gesamtgewicht 250 kg

Sollten in einem Zug Rollstuhlplätze nur in der 1. Klasse vorhanden sein, zahlen Sie nur ein ÖBB Standard-Einzelticket für Reisende für die 2. Klasse mit 50 % Rabatt. Sie erhalten auch 100 % Rabatt auf Sitzplatzreservierungen für die 1. und 2. Klasse.

Handbetriebene Fahrradrollstühle, sogenannte „Handbikes“, können Sie aus Platzgründen nur dann mitnehmen, wenn der Rollstuhl vom Fahrradteil trennbar ist.

Ausführliche Informationen erhalten Sie auf unserer Homepage oebb.at bzw. im ÖBB Kundenservice unter 05-1717.



Weitere ÖBB Angebote

ÖSTERREICHCARD Spezial/Blind

Berechtigungs Voraussetzungen:

- österreichischer Behindertenpass mit dem Eintrag des Grades der Behinderung von mindestens 70 %
- österreichischer Behindertenpass mit dem Eintrag „Der Inhaber/die Inhaberin des Passes kann die Fahrpreismäßigung nach dem Bundesbehindertengesetz in Anspruch nehmen“ oder
- Schwerekriegsbeschädigtenausweis mit dem Eintrag des Grades der Behinderung von mindestens 70 %

Die **ÖSTERREICHCARD** ist eine Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und einiger Privatbahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, Sonderverkehre und dem CityAirportTrain (CAT).

Den Bestellschein für die **ÖSTERREICHCARD** erhalten Sie an den ÖBB Ticketschaltern.

Einfach-Raus-Ticket

Lassen Sie den Alltag auf der Strecke und verbringen Sie einen schönen Tag mit dem Einfach-Raus-Ticket der ÖBB.

- Gruppenticket 2. Klasse für zwei bis fünf Personen, der Preis wird nach der Personenanzahl berechnet (vom Alter unabhängig).
- Gilt in Österreich in den Zügen des Nah- und Regionalverkehrs der ÖBB und der Raaberbahn (R- und REX-Züge bzw. S-Bahn).
- Gültig am gewählten Tag:
Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 03:00 Uhr des Folgetages.
Samstag, Sonn- und Feiertag ganztägig bis 03:00 Uhr des Folgetages.

Sparschiene-Ticket

Mit der Sparschiene die schönsten Destinationen Österreichs und Europas entdecken.

- Die Sparschiene Österreich gibt es pro Person bereits ab € 9,- bzw. die Sparschiene Europa ab € 19,- für eine einfache Fahrt in der 2. Klasse.
- Die Tickets gelten für den gewählten Zug, am gewählten Reisetag.
- Nutzung von mindestens einem Fernverkehrszug.
- Mindestentfernung 150 km pro Richtung (für Fahrten innerhalb von Österreich).
- Es handelt sich um ein kontingentiertes Angebot.
- Erstattung und Stornierung ausgeschlossen. Keine Ermäßigung.
- Max. 6 Monate (180 Tage) bis 3 Tage vor Fahrtantritt buchbar.

Alle Informationen (wie auch zur Erstattung) erhalten Sie unter oebb.at oder beim ÖBB Kundenservice 05-1717. Es gelten die Tarifbestimmungen der ÖBB-Personenverkehr AG.

Wichtige Adressen und Telefonnummern

Ansprechpartner im Inland

Mobilitätsservice-Zentrale

Tel. +43 (0)5-1717 Menüführung 5

E-Mail: msz@pv.oebb.at

ÖBB Kundenservice

Tel. +43 (0)5-1717

oebb.at/kontakt

ÖBB-Postbus Kundenberatung

E-Mail: service@postbus.at

www.postbus.at

Ansprechpartner im Ausland

Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn

Tel. +49 (0)1805 512 512 (gebührenpflichtig)

E-Mail: msz@deutschebahn.com

www.bahn.de

Call Center Handicap Schweizerischen Bundesbahnen

Tel. +41 (0)51 225 78 44

E-Mail: mobil@sbb.ch

www.sbb.ch

Verkehrsverbände

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)

Tel. +43 (0)810 22 23 24

E-Mail: office@vor.at

www.vor.at

Verkehrsverbund Niederösterreich/Burgenland (VVNB)

Tel. +43 (0)1 894 34 98

E-Mail: office@abbv.at

www.vor.at

Oberösterreichischer Verkehrsverbund (OÖVV)

Tel. +43 (0)810 24 08 10

E-Mail: office@ooevg.at

www.ooevv.at

Steirische Verkehrsverbund GmbH (VST)

Tel. +43 (0)316 812 138-22

E-Mail: office@verbundlinie.at

www.verbundlinie.at

Verkehrsverbund Kärnten GmbH (VVK)

Tel. +43 (0)463 546-1821

E-Mail: sekretariat@vkgmbh.at

www.kaerntner-linien.at

Salzburger Verkehrsverbund (SVV)

Tel. +43 (0)662 632 900

E-Mail: office@svv-info.at

www.svv-info.at

Verkehrsverbund Tirol (VVT)

Tel. +43 (0)512 56 16 16

E-Mail: info@vvt.at

www.vvt.at

Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV)

Tel. +43 (0)5522 839 51-0

E-Mail: info@vmobil.at

www.vmobil.at