

Wir für Sie

Services für mobilitäts-
eingeschränkte
Reisende.



UNSER ÖBB KUNDENSERVICE

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

- Wie ist 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

Täglich von 06:00 bis 21:00 Uhr

Tel. +43 (0)5-1717 5

Sie können sich auch online auf oebb.at/msz 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 oder mit Reisegepäck?
- Art der Mobilitätseinschränkung

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 12 Stunden vor der Reise** eine Anmeldung Ihres Reisewunsches (bei Auslandsreisen mind. 48 Stunden. Bei Reiseantritt vor 9 Uhr ist es erforderlich Ihren Reisewunsch bis 18 Uhr des Vortages in der Mobilitätsservice-Zentrale bekannt zu geben. Bei Postbusanmeldungen mind. 2 Werktage im Voraus).

Hilfestellungen an den Bahnhöfen Wien Hauptbahnhof, Wien Meidling, Wien West, St. Pölten, Linz, Wels, Attnang-Puchheim, Salzburg, Innsbruck, Bregenz, Wr. Neustadt, Bruck/Mur, Graz, Klagenfurt und Villach können **bis zu drei Stunden vor der Abreise** in der Mobilitätsservice-Zentrale bestellt werden.

Falls Sie Ihre Reise ändern, bitten wir um eine Benachrichtigung, 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 „Reiseplanung & 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 und Mitarbeiter 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.

Gerne beraten Sie unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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.

TICKETS IN DER ÖBB APP UND AUF tickets.oebb.at

In der ÖBB App und auf tickets.oebb.at können Sie nationale und ausgewählte internationale Tickets, sowie Tickets der österreichischen Verkehrsverbände kaufen. Egal, ob mit Bahn, Bus oder Bim: Einfach Abfahrts- und Ankunftshaltestelle eingeben, und wir bieten Ihnen automatisch das passende Angebot für die gewünschte Strecke an.

Tipps und Tricks:

- Unter WER FÄHRT? können Sie Ihre Ermäßigungskarten hinzufügen und ergänzende Daten zu einer Reise mit Behinderung angeben.
- Speichern Sie mit PERSON MERKEN Ihre Personendaten, dann funktioniert der Ticketkauf beim nächsten Mal noch schneller.

TICKETAUTOMAT

Die ÖBB Ticketautomaten an Österreichs Bahnhöfen wurden auf eine neue und zeitgemäße Benutzeroberfläche umgestellt. Der Ticketkauf funktioniert damit überall nach demselben Prinzip, unabhängig davon, ob man sein Ticket am Automaten, per ÖBB App oder auf tickets.oebb.at erwirbt.

Tipps und Tricks:

- Auf der Startseite des Ticketautomaten finden Sie links unten den Button **EINFACHE BEDIENUNG**.
- So können Sie im einfachen Modus ein Ticket für eine Fahrt kaufen.
 - Es gibt hier keine Extras und Sonstiges.
 - Es erwartet Sie eine große Schrift, hohe Kontraste und eine sehr große Tastatur.

Ein **Telefonjoker** steht grundsätzlich bei jedem Ticketautomat zur Verfügung. Unter 05-1717 kann man beim ÖBB Kundenservice Hilfe anfordern.

Ausführliche Informationen erhalten Sie auf unserer Homepage 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 und Mitarbeiter 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 Liftanlagen 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 **Wagenreihungsanzeiger** 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 und Kunden 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 Wagengattung können bis zu zwei Rollstuhlstellplätze plus jeweils ein dafür vorgesehener Sitzplatz für eine Begleitperson kostenlos reserviert werden. Befinden sich die Rollstuhlplätze in der 1. Klasse, reisen Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer und ihre Begleitperson mit Tickets der 2. Klasse.

Railjet

Die ÖBB setzen mit dem Premiumprodukt **Railjet** hohe Maßstäbe im europäischen Zugverkehr. In diesem Fernverkehrsfahrzeug gibt es für mobilitätseingeschränkte Personen einen fahrzeuggebundenen Hebelift. In jeder Garnitur sind drei Plätze für Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer reserviert, Steckdosen zum Laden von Rollstuhlbatterien stehen zur Verfügung. Für sehbehinderte Reisende sind selbstverständlich taktile Elemente vorhanden und für den Assistenzhund ist 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 wurden bei der Ausführung berücksichtigt. Informationen über die Reismöglichkeiten mit dem MFW erhalten Sie in unserer Mobilitätsservice-Zentrale.



Autoreisezug

Auch bei Zügen mit Autobeförderung ist die Nutzungsmöglichkeit für Kundinnen und Kunden im Rollstuhl durch das entsprechende Symbol im Fahrplan gekennzeichnet. 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 Niederflurtriebswagen sind mit einer Rampe ausgestattet. Diese ermöglicht das bequeme Ein- bzw. Aussteigen für Reisende im Rollstuhl*. Diese Hilfestellung wird bei Bedarf von der Triebfahrzeugführerin oder vom Triebfahrzeugführer 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 Bahnhofsausstattung

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 Schwerekriegsbeschädigtenausweis oder ein österreichischer Behindertenpass gemäß Bundesbehindertengesetz mit dem Eintrag des Grades 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.

Berechtigungsveraussetzung:

- Blinde Reisende
- Reisende mit Rollstuhl
- Schwerekriegsbeschädigte 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. 1.200 mm + 50 mm für die Füße
- Breite max. 700 mm + 50 mm je Seite für die Hände am Rad
- Höhe max. 1.090 mm
- max. Gesamtgewicht 250 kg (inkl. Person)

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. 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](https://www.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
- Schwerebeschädigtenausweis mit dem Eintrag des Grades der Behinderung von mindestens 70 %

Die **ÖSTERREICHCARD** ist eine Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und einige 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 (CJX, R- und REX-Züge sowie S-Bahn). Gilt nicht für Fahrten mit Ein- und Ausstieg innerhalb des Verkehrsverbundes Vorarlberg.
- 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 € 9,90* bzw. die Sparschiene Europa ab € 19,90* für eine einfache Fahrt in der 2. Klasse.
- Nutzung von mindestens einem Fernverkehrszug.
- Mindestentfernung 150 km pro Richtung (für Fahrten innerhalb von Österreich).

* Sparschiene Europa: Ab-Preis pro Person und Richtung, 2. Klasse, kontingentiertes und zugebundenes Angebot, max 6 Monate (180 Tage) vor Fahrtantritt buchbar (Ausnahme Polen). Keine Ermäßigungen. Umtausch, Stornierung und Erstattung ausgeschlossen. Es gelten die Tarifbestimmungen der ÖBB-Personenverkehr AG.

Sparschiene Österreich: wie Sparschiene Europa, jedoch nur online und über die ÖBB App buchbar.

Alle Informationen (wie auch zur Erstattung) erhalten Sie unter oebb.at oder beim ÖBB Kundenservice 05-1717.

WICHTIGE ADRESSEN UND TELEFONNUMMERN

ANSPRECHPARTNER IM INLAND

Mobilitätsservice-Zentrale

Tel. +43 (0)5-1717 5
oebb.at/msz

ÖBB Kundenservice

Postfach 222
A-1020 Wien
Tel. +43 (0)5-1717
oebb.at/kontakt

ÖBB-Postbus Kundenberatung

Tel. +43 (0)5-1717
www.postbus.at/kontakt

ANSPRECHPARTNER IM AUSLAND

Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn

Tel. +49 (0)1805 512 512 (gebührenpflichtig)
E-Mail: msz@deutschebahn.com
www.bahn.de

SBB Call Center Handicap

Tel. +41 (0)51 225 78 44
E-Mail: mobil@sbb.ch
www.sbb.ch

