

# Wir für Sie

Services für  
mobilitätseingeschränkte  
Reisende.



## UNSER ÖBB KUND:INNENSERVICE

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](https://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 eine Anmeldung Ihres Reisewunsches bis spätestens

- 12 Stunden vor der Abreise bei Reisen innerhalb Österreichs (Bei Reiseantritt vor 09:00 Uhr ist es erforderlich, Ihren Reisewunsch bis 18:00 Uhr des Vortages in der Mobilitätsservice-Zentrale bekannt zu geben.)
- 3 Stunden vor der Abreise bei Reisen zwischen folgenden Bahnhöfen: Wien Hauptbahnhof, Wien Meidling, Wien West, St. Pölten Hbf, Linz Hbf, Wels Hbf, Attnang-Puchheim, Salzburg Hbf, Innsbruck Hbf, Feldkirch, Dornbirn, Bregenz, Wr. Neustadt Hbf, Bruck/Mur, Graz Hbf, Klagenfurt Hbf und Villach Hbf
- 36 Stunden vor der Abreise bei grenzüberschreitenden Reisen nach/von/über Deutschland, Dänemark und Rumänien
- 24 Stunden vor der Abreise bei allen anderen Reisen von Österreich ins Ausland oder vom Ausland nach Österreich
- 2 Werktage vor Abfahrt bei Postbusanmeldungen

Die Hilfestellung im Ausland wird in der Regel von unseren ausländischen Partnerbahnen organisiert und durchgeführt.

Um Ihre Hilfestellung bestmöglich organisieren zu können, empfehlen wir Ihnen generell, Ihren Hilfebedarf bei grenzüberschreitenden Reisen so früh wie möglich bei uns anzumelden.

**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](https://oebb.at) finden Sie viele Informationen rund ums Reisen sowie Wissenswertes für mobilitätseingeschränkte Reisende. 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 Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen 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 eine ohne Begleitung reisende blinde oder mobilitätseingeschränkte Person das Ticket ohne Aufpreis im Zug.

## MOBILE DIENSTE

### ÖBB SCOTTY

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

### TICKETS IN DER ÖBB APP UND ONLINE

In der ÖBB App und auf [shop.oebbtickets.at](http://shop.oebbtickets.at) können Sie nationale und ausgewählte internationale Tickets, sowie Tickets der österreichischen Verkehrsverbünde kaufen. Egal, ob mit Bahn, Bus oder Bim: Einfach Abfahrts- und Ankunftshaltestelle eingeben, und wir bieten Ihnen automatisch die passenden Angebote für die gewünschte Strecke an.

#### Tipps und Tricks:

- Legen Sie sich einfach ein Kund:innenkonto an, in dem Sie z. B. einen Zahlungsfavoriten hinterlegen können, um noch schneller zu Ihrem Ticket zu kommen.
- 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 zeitgemäße Benutzeroberfläche umgestellt. Der Ticketkauf funktioniert damit überall nach demselben Prinzip, unabhängig davon, ob man sein Ticket am Automaten, per ÖBB App oder auf [shop.oebbtickets.at](http://shop.oebbtickets.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 Kund:innenservice Hilfe anfordern.

**Ausführliche Informationen erhalten Sie auf unserer Homepage [oebb.at](http://oebb.at) bzw. im ÖBB Kund:innenservice 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 Kund:innenservice 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 Mitarbeiter:innen gerne weiter!

### AUSSTATTUNG UND REISENDENINFORMATION

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

Im Rahmen von Neuanschaffungen werden alle älteren Fahrzeuge durch barrierefreie Neufahrzeuge ersetzt. Um die Anforderungen bzw. Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung zu berücksichtigen, wird bei den Projekten der Österreichische Behindertenrat (ÖBR) aktiv eingebunden. Somit wird die Barrierefreiheit und auch Inklusion - unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben - sichergestellt. In den Nah- und Fernverkehrszügen werden barrierefreie Fahrzeuge eingesetzt. Reisende im Rollstuhl finden ausreichend Platz und es steht ihnen eine Universaltoilette zur Verfügung. Für Personen mit einer Sinnesbehinderung werden Informationen im Zwei-Sinne-Prinzip ausgegeben. Im ÖBB Scotty sind diese Züge mit dem Hinweis „Rollstuhlstellplatz“ bzw. „rollstuhltaugliches WC“ gekennzeichnet. Der Einstieg in den Zug ist mit einem Rollstuhlsymbol versehen.

## FERNVERKEHR

### Railjet

In diesem Fernverkehrsfahrzeug gibt es für mobilitätseingeschränkte Personen einen fahrzeuggebundenen Hebelift. In jeder Garnitur sind drei Plätze für Rollstuhlfahrer:innen 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.



### Nightjet

Mit unseren Multifunktionswagen (MFW) ist es auch für Reisende im Rollstuhl möglich, bequem in einem Liegewagenabteil mit Begleitperson zu verreisen.



Weitere Informationen erhalten Sie im  
ÖBB Kund:innenservice 05-1717.

## NAH- UND REGIONALVERKEHR

### Cityjet

Der ÖBB Cityjet überzeugt mit seiner Barrierefreiheit: Er bietet bequeme Niederflereinstiege\*, offene Übergänge, breite Servicezonen mit viel Platz für Rollstuhlfahrer:innen sowie eine Universaltoilette. Starke Farbkontraste helfen Menschen mit Sehbehinderungen bei ihrer Orientierung.

### Talent und Desiro

Diese Niederflurfahrzeuge sind mit einer Rampe ausgestattet und ermöglichen ein bequemes Ein- bzw. Aussteigen für Reisende im Rollstuhl\*. Die Hilfestellung wird bei Bedarf von den Triebfahrzeugführer:innen geleistet.

Weiters verfügen diese Züge über eine sehr geräumige Toilette, welche 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 Reisendeninformationssystem informiert über die nächsten Halte des Zuges.

### Doppelstockzüge

Die Doppelstockwagen bieten einen niveaugleichen Einstieg\*. Mit dem Einbau einer fahrzeuggebundenen Rampe und einer Universaltoilette 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](http://oebb.at) bzw. im ÖBB Kund:innenservice unter 05-1717.**



## ÖBB PREISSYSTEM

Je früher das Ticket gebucht wird, desto niedriger ist der Preis. Das günstigste Ticket gibt es bei einer Buchung zwischen 180 und fünfzehn Tagen vor dem Reiseantritt. Bei einer Buchung zwischen vierzehn Tagen und einem Tag vor dem Reisetag ist der Preis etwas höher. Am teuersten ist jenes Ticket, das erst am Tag der Reise gebucht wird.

Auch wer sein Ticket online kauft – also über die Homepage oder die ÖBB App – bekommt einen günstigeren Preis als etwa beim Kauf am Ticketautomaten oder Ticketschalter im Reisezentrum.

## WEITERE ÖBB ANGEBOTE

### 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.

- Kontingentiertes und zuggebundenes Angebot
- Gültig für eine Person für eine einfache Fahrt

**Sparschiene Österreich:** Ab-Preis pro Person und Richtung in der angegebenen Reisekategorie, kontingentiertes und zuggebundenes Angebot, max. 6 Monate (180 Tage) vor Fahrtantritt nur online und über die ÖBB App buchbar. Stornierung und Erstattung ausgeschlossen. Keine Ermäßigungen. Es gelten die Tarifbestimmungen der ÖBB-Personenverkehr AG.

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

Alle Informationen (wie auch zur Erstattung) erhalten Sie unter [oebb.at](http://oebb.at) oder beim ÖBB Kund:innenservice 05-1717.

## KLIMATICKET Ö SPEZIAL

(Angebot des Klimaschutzministeriums)

**Das Klimaticket Ö Spezial ist verfügbar für:**

- Menschen mit Behinderung, wenn in deren Österreichischem Behindertenpass ein Grad der Behinderung von mindestens 70 % oder der Vermerk »Die Inhaberin bzw. der Inhaber des Passes kann die Fahrpreismäßigung nach dem Bundesbehindertengesetz in Anspruch nehmen« enthalten ist
- Schwerkriegsbeschädigte mit entsprechendem Schwerkriegsbeschädigtenausweis

Dieses sind Inhaber:innen von Opferausweisen gemäß Opferfürsorgegesetz und Schwerbeschädigte nach dem Heeresversorgungsgesetz gleichgestellt.

Das jeweilige Berechtigungsdokument ist bei einer Ticketkontrolle vorzuweisen. Das Klimaticket Ö ist eine österreichweite Jahresnetzkarte für den Linienverkehr (öffentlicher und privater Schienenverkehr, Stadtverkehre und Verkehrsverbünde). Davon ausgenommen sind touristische Angebote wie die Waldviertelbahn, Wachaubahn, Schneebergbahn, Schafbergbahn, Verkehre für Zwecke eines Veranstaltungsbetriebs, Verkehre nach dem Gelegenheitsverkehrs-Gesetz (z. B. Taxi Shuttles), etc. sowie die Vienna Airport Lines und der City Airport Train. Weitere Informationen unter [www.klimaticket.at](http://www.klimaticket.at)

## WICHTIGE ADRESSEN UND TELEFONNUMMERN

### INLAND

#### Mobilitätsservice-Zentrale

Tel. +43 (0)5-1717 5 | [oebb.at/msz](http://oebb.at/msz)

#### ÖBB Kund:innenservice

Postfach 222, A-1020 Wien

Tel. +43 (0)5-1717 | [oebb.at/kontakt](http://oebb.at/kontakt)

### AUSLAND

#### Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn

Tel. +49 (0)30 65212888

[msz-hilfe.specials-bahn.de](http://msz-hilfe.specials-bahn.de) | [bahn.de/barrierefrei](http://bahn.de/barrierefrei)

#### SBB Call Center Handicap

Tel. +41 800 007 102

[sbb.ch/kontaktformular](http://sbb.ch/kontaktformular) | [sbb.ch/handicap](http://sbb.ch/handicap)

