

GUT INFORMIERT IM ÖFFENTLICHEN VERKEHR

IHRE RECHTE ALS FAHRGAST



AUSGABE 2014



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN



VORRANG FÜR ÖFFIS

Wir wollen günstige Verbindungen für PendlerInnen und rasche, zuverlässige Informationen der Fahrgäste.

Rudi Kaske
AK Präsident



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN



GUT INFORMIERT IM ÖFFENTLICHEN VERKEHR

Ihre Rechte als Fahrgast

wien.arbeiterkammer.at

AKTUALISIERT mit neuem Fahrgastrechtesgesetz und NEU mit
EU-Verordnung Fahrgastrechte für Busfahrgäste

Autorin der Broschüre:
Doris Unfried, AK Wien
Aktualisiert im August 2014

INHALT

Gut informiert im öffentlichen Verkehr	4
Jede Fahrt ist ein Vertrag	5
Schwerpunkt Ost-Region	5
Die wichtigsten Servicenummern	6
ÖBB	6
WESTbahn	6
Wiener Linien	7
Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)	8
Wiener Lokalbahnen	8
Was Sie vor der Fahrt wissen müssen	9
Infos für Fahrgäste der ÖBB Barrierefreier Zugang	9
Ticketkauf	9
Was tun, wenn der Fahrscheinautomat defekt ist?	13
Sie erwerben Ihr ÖBB-Ticket durch Online-Buchung.....	14
Info zum Mobile Ticket über die Smartphone-App „ÖBB Tickets“	16
Sie kaufen Ihr ÖBB-Ticket im Zug	19
Info zum SMS-Fahrplan und Info zur Echtzeitinformation für ÖBB- Bahnhöfe und Züge: SCOTTY SMS	21
Infos für Fahrgäste der Wiener Linien	22
In den U-Bahn-Stationen – Barrierefreier Zugang mit Aufzügen und Rampen	22
Das Informationssystem qando als APP	22
Jahreskarten	25
Wochen- und Monatskarten	27
Andere Zeitkarten in der Kernzone 100 (Wien) sind	29
Weitere Informationen.....	30
HANDY Fahrschein (Paybox Bank AG).....	31
Day-Ticket	32
Einzelfahrscheine	33
Die Streifenkarte für 4 Fahrten zum Vollpreis	33
Angebote der Wiener Linien für Kinder	35
Angebote der Wiener Linien für SchülerInnen und Lehrlinge	36
Wo gibt's das Top-Jugendticket?	36
Jugendticket	37

Angebote der Wiener Linien für StudentInnen.....	38
Fragen, den Betrieb der Wiener Linien betreffend	45
Verbundbereich des VOR.....	47
Infos über die Ticket-Angebote im VOR	47
Verkaufsstellen.....	50
Ortstarife.....	50
Infos, die während der Fahrt von Nutzen sein können	52
Probleme im Bahnverkehr	52
Öfter gestellte Fragen über Angebote des VOR.....	61
Westbahn	64
Einzelfahrkarten	64
Wie kann man eine Stornierung durchführen?	64
Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM)	65
Kilometerbank.....	66
Zeitkarten.....	66
Jahresnetzkarten	66
In welchem Bundesland sind Sie mit der WESTbahn unterwegs?	67
Wie erhalten Zeitkartenbesitzer eine Entschädigung bei Verspätung?.....	68
WESTbus	69
Was tun bei Verspätungen oder Zugsausfall?	69
Sie fahren mit Einzelkarte und Ihr Zug ist verspätet	69
Sie fahren mit Kilometerbank und Ihr Zug ist verspätet	70
Sie haben eine Jahresnetzkarte der WESTbahn und Ihr Zug ist verspätet.....	70
Sie haben eine Monatskarte der WESTbahn und Ihr Zug ist verspätet.....	71
Sie haben eine Wochenkarte der WESTbahn und Ihr Zug ist verspätet.....	71
NEU auch Mindest-Fahrgastrechte für Busreisende seit 1. März 2013	72
Informationsstellen der Wiener Linien	74
Vorverkaufsstellen der Wiener Linien.....	74
Anruf-Sammeltaxis (AST) in der Ostregion	75
Größere Park & Ride Anlagen in der Ostregion und Anzahl der PKW-Stellplätze.....	76
Burgenland	76
Niederösterreich	77
Infos zu Park & Ride Wien	85
Kontaktdaten der Verkehrsverbände in Österreich	86

GUT INFORMIERT IM ÖFFENTLICHEN VERKEHR

Falls Sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind, sollte Ihre Fahrt möglichst frei von Stress und Ärger sein. „Gut Informiert im öffentlichen Verkehr“ hilft Ihnen dabei. Mit vielen wichtigen Tipps und Informationen, wie Sie Probleme in öffentlichen Verkehrsmitteln vermeiden oder zumindest gering halten können. Und mit wichtigen Infos der Verkehrsunternehmen.

Fahrgast-Probleme sind vielfältig. Sie treten bei der Fahrt, aber auch vorher oder danach auf. Manche Probleme sind durch äußere Umstände verursacht. Manche auch durch Koordinationsprobleme im Verkehrsunternehmen. Manchmal werden die Probleme von Fahrgästen durch eigene Informationsmängel selbst verursacht. Und manchmal ist eine Verkettung von Umständen schuld. Was auch immer die Gründe für Probleme bei der Fahrt im öffentlichen Verkehr sein mögen: Diese sind für Fahrgäste immer unangenehm, und oft genug auch mit Kosten verbunden.

In der Folge stellt Ihnen die AK Wien die Service-Einrichtungen zusammen, wie sie Ihnen als Fahrgast für Rat, Auskunft, Beschwerde und Reklamation zur Verfügung stehen. Außerdem werden Tipps gegeben, wie Sie Schäden vermeiden können. Ist der Schadensfall bereits eingetreten, werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie Sie zu Ihrem Recht kommen können. Zum Beispiel, welche Entschädigung Sie erwarten dürfen, usw

Als informierter Fahrgast werden Sie Problemen und Schäden besser begegnen. Ihr Aktions- und Handlungsspielraum wird größer. Wenn's keine andere Möglichkeit gibt, werden Sie zumindest Anfragen, Beschwerden, Reklamationen von vornherein an der richtigen Stelle platzieren.

Vor allem werden Sie als gut informierter Fahrgast ernst genommen werden. Das ist gut für Sie. Und ein wichtiges Anliegen der AK Wien.

Preisangaben beziehen sich auf August 2014.

JEDE FAHRT IST EIN VERTRAG

Grundsätzlich muss für jede Fahrt in Bahn, U-Bahn, Straßenbahn und Bus eine Fahrkarte gekauft werden. Innerhalb von Verkehrsverbänden besteht die Möglichkeit, das Verkehrsmittel frei zu wählen und mit einem einzigen Ticket zu benutzen. Allerdings nicht mit Zeitkarten in den VOR-Außenzonen. Durch den Kauf der Fahrkarte kommt ein Vertrag zustande, der zwischen dem Fahrgast, der das Verkehrsunternehmen in Anspruch nimmt, und dem Verkehrsunternehmen, das den Fahrgast transportiert, vor Beginn der Fahrt abgeschlossen wird. Der Fahrgast bezahlt die Leistung somit im Vorhinein und erwirbt damit das Recht auf Beförderung. Dieses Recht auf Beförderung ist allerdings sehr eingeschränkt. Vor allem im Nahverkehr bezieht es sich nur auf die Beförderung an sich, aber nicht auf eine bestimmte Verbindung zu einer bestimmten Zeit. Anders gesagt: für den Fall, dass Ihr Regionalzug ausfällt, können sie mit dem nächsten fahren, haben aber kein Recht auf Entschädigung. Anders verhält es sich, wenn mehr als 5% der Züge auf Ihrer Strecke unpünktlich sind oder ausfallen und Sie in Besitz einer Jahreskarte sind. Näheres ab Seite 44.

SCHWERPUNKT OST-REGION

Wenn Sie im Osten Österreichs mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sind, nehmen Sie hauptsächlich die Angebote

- der Österreichischen Bundesbahnen,
- der WESTbahn,
- der Wiener Lokalbahnen,
- regionaler Autobuslinien und
- der Wiener Linien in Anspruch.

DIE WICHTIGSTEN SERVICENUMMERN

ÖBB

Sie erreichen das ÖBB-Kundenservice rund um die Uhr, sieben Tage die Woche telefonisch unter +43 (0)5-1717, über das Online-Kontaktformular auf www.oebb.at sowie postalisch unter ÖBB-Kundenservice, Postfach 222, 1020 Wien. Bitte geben Sie bei postalischem Kontakt als Betreff das jeweilige Thema an.

Unter +43 (0)5-1717-5 werden alle Anfragen und Bestellungen von Reisenden mit Mobilitätseinschränkung entgegen genommen.

Wenn Sie etwas verloren oder gefunden haben, wenden Sie sich einfach an eines der Mungos Lost + Found Servicecenter in Österreich. Entweder persönlich, online (Nachforschungsauftrag) oder telefonisch unter +43 (0)1 93000-22 2 22 von Montag bis Donnerstag 7:30 bis 12 und 14 bis 16:30 Uhr sowie Freitag von 7:30 bis 13:30 Uhr. Das Servicecenter Wien befindet sich in 1090 Wien, Nordbergstraße 5. Gefundene Gegenstände können Sie entweder direkt abholen, oder sich innerhalb Österreichs per Post gegen Bezahlung der Versandkosten zusenden lassen.

Für die Verwahrung von Fundgegenständen berechnet Mungos in den ersten 15 Tagen 7 Euro. Danach fällt eine Verwahrungsg Gebühr von 5 Euro pro 15 Tagen an. Die Aufbewahrungsfrist für Fundgegenstände endet nach längstens 60 Tagen. Danach werden die Gegenstände verwertet. Falls der Finder den gesetzlich vorgeschriebenen Finderlohn beansprucht, hat der Eigentümer des Fundgegenstandes ihm diesen auszubezahlen.

Das Fundbüro des Postbus kann man täglich zwischen 6 und 20 Uhr unter 0810 222 333 oder per Email an service@postbus.at erreichen.

WESTbahn

Die WESTbahn Management GmbH finden Sie am Europaplatz 3, Stiege 5 in 1150 Wien
Telefonisch erreichen Sie das Unternehmen (01) 899 00,
per E-Mail: meinenachricht@westbahn.at

Sie können auch das online-Kontaktformular auf www.westbahn.at nutzen.

Verlorene Gegenstände werden bis zu 6 Wochen lang aufbewahrt. Danach wird der Gegenstand an den Zentralen Fundservice Wien (Siebenbrunnengasse 3, 1050 Wien, Tel +43 1 4000-8091) übermittelt.

Wiener Linien

Für Allgemeine Auskunft und Fragen, Anregungen, Beschwerden rufen Sie (01) 7909-100

MO-FR 6-22 Uhr, SA SO FT 8.30-16.30 Uhr oder E-Mail an auskunft@wienerlinien.at oder kundendienst@wienerlinien.at

Allgemeine Tarifinformationen (01) 7909-110

Jahreskarteninformationen unter (01) 7909-115

Schüler, Lehrlinge, Studierende wenden sich an

(01) 7909-120 oder tarife@wienerlinien.at Bei Fragen zum Online-Ticketshop rufen Sie (01) 7909-125, MO-FR 8-15 Uhr

ticketshop@wienerlinien.at oder shop.wienerlinien.at

Sollten Sie etwas in den Fahrzeugen oder Stationen verloren haben, hilft Ihnen das Fundservice gerne weiter. Nach dem Auffinden stehen die Fundgegenstände am nächsten Werktag ab 13 Uhr zur Abholung im Wiener Linien Fundservice bereit. Bitte bringen Sie einen gültigen Lichtbildausweis mit.

Wiener Linien Fundservice, Erdbergstraße 202 (Straßenniveau im Innenhof), 1031 Wien, (01) 7909-188, funde@wienerlinien.at

Nach drei Werktagen werden die Gegenstände zur dauerhaften Aufbewahrung an das Zentrale Fundservice der Stadt Wien gesendet.

Am Modenapark 1–2, 1030 Wien, MO-MI und FR 8-15.30 Uhr, DO 8-17.30 Uhr Tel. Nr.: (01) 4000-8091, E-Mail: post-zfs@ma54.wien.gv.at Online-Abfrage: www.fundamt.gv.at/public

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)

Aktuelle Informationen zu Tickets und Preisen im Verkehrsverbund Ost-Region und Fahrplanauskünfte, sowie persönliche Beratung zur Mobilität in der Ostregion erhalten Sie bei der VOR Hotline: 0810 22 23 24

MO-FR (werktags) 7-20 Uhr, SA (werktags) 7-14 Uhr oder unter VOR Mail: info@vor.at oder im Internet unter www.vor.at Das ServiceCenter in der BahnhofCity Wien West hat MO-FR (werktags) von 8-18 Uhr geöffnet und befindet sich in 1150 Wien, Europaplatz 2/E 1.15

Fax-Anfragen richten Sie bitte an: +43 1 955 55 1166

Bei Fragen zu Fahrgastkontrolle und Mehrgebühren rufen Sie (01) 955 55 2711 oder wenden sich an kontrolle@vor.at, persönlicher Kontakt ist im VOR-Service-Center, in der BahnhofCity am Westbahnhof möglich.

MO-FR (werktags) von 8-18 Uhr geöffnet

Bitte beachten Sie, dass das ServiceCenter am 24.12. und 31.12. geschlossen ist!

Wiener Lokalbahnen

Service und Info unter (01) 904 44-0

Die Kontaktdaten der anderen Verkehrsverbünde in Österreich finden Sie am Ende dieser Broschüre.

WAS SIE VOR DER FAHRT WISSEN MÜSSEN

Infos für Fahrgäste der ÖBB Barrierefreier Zugang

Grundsätzlich gibt es für mobilitäts-eingeschränkte Personen mehrere Service-Angebote der ÖBB. Rufen Sie dazu bitte das ÖBB-Mobilitätsservice unter 05-1717 DW 5, täglich von 7-22 Uhr oder faxen Sie an 01 5800-830-05555.

Sie haben auch die Möglichkeit, unter www.oebb.at/de/Reiseplanung/Barrierefreies_Reisen/Online_Formular/index.jsp ein Online-Formular für die Reise-Anmeldung zu nutzen oder eine E-Mail an msz@pv.oebb.at zu senden.

Ticketkauf

■ Sie kaufen das ÖBB-Ticket an der Personenkasse

Mit der ÖBB-Vorteilscard erhalten Sie beim Kauf eines Standard-Tickets an der Personenkasse eine Ermäßigung von 45% gegenüber dem nicht ermäßigten Standard-Ticket. Kontrollieren Sie Fahrkarten und Wechselgeld sofort. Grundsätzlich lassen sich alle Irrtümer beim Fahrkartenkauf sofort beheben. Das gilt auch für den Irrtum, den Sie nachträglich feststellen: Sie können diesen korrigieren, allerdings nur am selben Tag und an derselben Kasse.

■ Sie kaufen das ÖBB-Ticket am Fahrkartenautomaten

Der Fahrkartenautomat berücksichtigt für Sie alle Verbundtarife. Nach Eingabe der Verkehrsverbindung und mit der gewählten Ermäßigung, sucht der Fahrkartenautomat den richtigen Fahrpreis für Sie aus. Am Automaten kaufen Sie Standard-Tickets mit ÖBB-VORTEILScard um 50% ermäßigt .

AK-Tipp

Bitte beachten sie, dass sich die Vorteils-card-Ermäßigung auf den ÖBB-Standardpreis bezieht. Vollpreiszahler im Verkehrsverbund Ost-Region zahlen aber den Verbundtarif. Daher kann es sein, dass eine 50%-ige Ermäßigung (ÖBB) auf den ersten Blick nicht die Hälfte des vollen Preises (VOR) ausmacht. Die Vorteils-card-Ermäßigung gilt nicht für den VOR und kann daher auch nicht zu einer 50%-igen Ermäßigung des VOR-Tarifs führen.

Am Bildschirm des Fahrkartensautomaten werden Ihnen die einzelnen Bedienungsschritte vorgegeben.

AK-Tipp

Bitte beachten sie sorgfältig die Bildschirmangaben

„ab Stadtgrenze“ (rechts oben zu finden)



Reisedatum

OBB
Österreichische Bundesbahnen

BITTE DATUM WÄHLEN

FAHRTKARTE

Wohnort: Wohnort eingeben

Reiseziel: Reiseziel eingeben

Wohnort: Wohnort eingeben

Kategorie: Kategorie wählen

Erwachsene: Erwachsene eingeben

Kinder & 1/2 Kinder: Kinder & 1/2 Kinder eingeben

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder: Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder eingeben

Kaufzeitraum: Kaufzeitraum eingeben

Kaufzeitraum: Kaufzeitraum eingeben

Preis: € 11,00

Monat:

Mo Di Mi Do Fr Sa So

3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Fahrkarte ab sofort gültig oder erst ab Entwertung

OBB
Österreichische Bundesbahnen

BITTE WÄHLEN SIE

Anzahl Fahrkarten

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Erwachsene / Kinder / 1/2 Kinder:

Kategorie:

Erwachsene:

Kinder & 1/2 Kinder:

Grundsätzlich ist bis zur Fahrkarten-Bezahlung jede Eingabe korrigierbar. Sie können durch die Eingabe von „Schritt zurück“ Ihre letzte Eingabe korrigieren oder durch „Neustart“ einfach noch einmal von vorn beginnen.

Falls doch ein Irrtum passiert ist und Sie das Ticket bereits gekauft haben, sollten Sie Ihr falsches Ticket möglichst sofort, jedenfalls aber innerhalb von 20 Minuten bei der nächsten Personenkasse umtauschen bzw den Fahrpreis rückerstatten lassen.

Achtung

Die nächste Personenkasse kann sich auch auf einem anderen Bahnhof befinden!

AK-Tipp

Wenn Sie im Verbundraum des VOR reisen und bereits im Besitz eines Fahrausweises/einer Fahrkarte für die Kernzone sind, beachten Sie bitte bei der Eingabe, dass Sie Ihr Automatenticket „ab Stadtgrenze“ kaufen. Allerdings muss Ihnen in diesem Fall der Name der Stadtgrenzstation bekannt sein.

Hier die Stadtgrenzen von Wien im ÖBB-Tarif-Schema:

Liesing, Blumental, Kledering, Schwechat, Süßenbrunn, Gerasdorf, Strebersdorf, Kahlenbergdorf und Purkersdorf Sanatorium.

Manchmal sind Ortsnamen und Stationsnamen nicht identisch angegeben:

Beispiel

Falls Sie Zeiselmauer eingeben, ist kein Ticketkauf möglich. Der entsprechende Eintrag in der Automaten-Liste ist Zeiselmauer-Königstetten. Sie sollten also im Vorhinein über die genaue Stationsbezeichnung durch die ÖBB Bescheid wissen. Im VOR-Bereich kann die ausgehängte Liste der Haltestellen von Nutzen sein.

Achtung

Die Fahrkarten innerhalb des VOR gelten generell nur zum sofortigen Fahrtantritt ab Kauf bzw ab Entwertung. Allerdings können Sie den Geltungstag natürlich auch selbst wählen. Achten Sie weiters darauf, immer die passenden Banknoten bei sich zu haben, Die Geldrückgabe ist aus technischen Gründen auf Münzen im Gesamthöchstwert von 9,90 Euro beschränkt! Allerdings sind beim Automaten auch Bankomat-Zahlung und Kreditkartenzahlung möglich.

Was tun, wenn der Fahrscheinautomat defekt ist?

Die Zugbegleiter sollten grundsätzlich darüber informiert sein, wenn auf der Strecke ein Fahrkarten-Automat nicht funktioniert. Sollten Sie also gezwungen sein, aus diesem Grund ohne Fahrkarte in den Zug einzusteigen, können Sie die Fahrkarte ausnahmsweise im Zug beim Zugbegleiter oder – falls vorhanden – im Zug beim Automaten kaufen.

Wenn Sie in einem Nahverkehrszug der ÖBB unterwegs sind und wegen Defekt des Automaten ohne Fahrschein fahren, dann weiß der Zugbegleiter über das Problem Bescheid. Sollte das einmal nicht der Fall sein, dann übernehmen Sie den Ausdruck über die Kontrollgebühr von derzeit 100 Euro und reklamieren Sie schriftlich bzw per Mail oder FAX beim ÖBB-Kundenservice Postfach 222, 1020 Wien, Betreff bitte nicht vergessen, FAX und

e-mail Adresse sind auch am Kontrollbeleg angeführt), ohne den Betrag einzuzahlen. Da sich elektronisch feststellen lässt, welcher Automat wann nicht funktioniert hat, wird die Strafe bzw Kontrollgebühr erlassen.

AK-Textvorschlag für Reklamation: Erläuterung des Sachverhaltes, Datum, Uhrzeit, Standort und Nummer des Automaten.

Sie erwerben Ihr ÖBB-Ticket durch Online-Buchung

Bahnkarten können Sie auf www.oebb.at online buchen. Wenn Sie wissen wollen, welches Angebot für Sie das Beste ist: Die ÖBB informieren sie auch dazu auf der Website und am Bahnhof über alle Details.

Online Tickets für Fahrten innerhalb Österreichs können über www.oebb.at frühestens 90 Tage vor dem Reisetag erworben werden. Die Geltungsdauer von Online Tickets ohne Zugbindung beträgt zwei Tage.

Beim Buchen eines Online Tickets müssen Sie den Vor- und Nachnamen eines an der Reise teilnehmenden Erwachsenen.

Bei Inanspruchnahme von Fahrpreisermäßigung(en): die Nummer des auf den jeweiligen Reisenden ausgestellten Ermäßigungsausweises, Vor- und Nachname sowie Geburtsdaten der an der Reise teilnehmenden Kinder/Jugendlichen unter 26 Jahren, für die eine altersbedingte Fahrpreisermäßigung in Anspruch genommen wird, die E-Mail-Adresse, an die die Bestätigungs-E-Mail und ggf. das Online Ticket zum Selbstaussdruck übermittelt werden soll, und die Zahlungsart angeben.

Achtung

Bitte prüfen Sie unbedingt die von Ihnen eingegebenen Daten auf ihre Richtigkeit vor Bestätigung der Buchung durch Klicken des Buttons „Ticket buchen“.

Nach erfolgreicher Buchung haben Sie die Wahl, durch Anklicken des Buttons „Ticket drucken“ das Online Ticket für den Selbstaussdruck aufzurufen, oder durch Anklicken des Buttons „Abholcode zeigen“ den Abholcode aufzurufen, mit dem das Online Ticket an einem ÖBB-Fahrkartenautomaten oder an einer ÖBB-Personenkasse abgeholt werden kann.

Achtung

Wenn Sie sich für den Selbstaussdruck entscheiden, wird das Online Ticket als PDF-Datei angezeigt und zusätzlich an die im Buchungsvorgang angegebene Email-Adresse versendet. Sie müssen es auf weißem Papier im A4-Hochformat ausdrucken, sonst ist es leider nicht gültig.

Das Online Ticket zum Selbstaussdruck lautet auf den Namen des im Buchungsvorgang angegebenen Reisenden und ist nicht übertragbar, dh Sie müssen auf der Fahrt einen Lichtbildausweis bei sich haben und vorweisen.

Beachten Sie bitte: Bereits von Ihnen ausgedruckte Online Tickets können nicht mehr erstattet werden.

Wenn Sie sich für die Fahrkarten-Abholung mittels Abholcode entscheiden, wird Ihnen nach der Buchung ein 12-stelliger Abholcode angezeigt, der auch an Ihre Email-Adresse geschickt wird. Mit Hilfe des Codes können Sie Ihr Ticket von jeder ÖBB-Personenkasse und jedem ÖBB-Fahrkartenautomaten ausstellen lassen.

Sie können Ihr Online-Ticket mit Kreditkarte, durch Bankeinzug oder mittels paybox bezahlen.

Achtung

Eine Buchung kann nur zur Gänze storniert werden.

Die Stornierung eines Online Tickets ist vor dem 1. Geltungstag gratis möglich, solange Sie es weder zum Selbstausdruck angefordert noch mit Abholcode abgeholt haben. Die Stornierung kann entweder über den entsprechenden Link im Buchungsbestätigungs-Mail oder – wenn Sie registrierte Nutzer sind – über die entsprechende Auswahl in Ihrem „meineÖBB“-Account erfolgen.

Eine Stornierung ab dem 1. Geltungstag ist 3 Tage lang möglich, dann aber nur gegen Stornierungsentgelt; später ist eine Ticketstornierung – ausgenommen bei Bahnverschulden – nicht mehr möglich. Das Stornierungsentgelt beträgt 50% des Preises des Online Tickets, mindestens jedoch 15 Euro pro Person. Wenn Sie die Buchung mittels paybox oder Bankeinzug bezahlt haben, ist eine Stornierung nicht mehr möglich. Auch bereits von Ihnen ausgedruckte Online Tickets sind von der Erstattung ausgeschlossen.

AK-Tipp

Achten sie beim Online-Buchen bitte vor allem aufs Datum und stellen sie im Voraus sicher, dass Ihr Drucker funktionsfähig ist (die Tickets werden in der standard-Druckversion des Browsers gedruckt). Falls Sie sich beim onlinebuchen geirrt haben, rufen sie sofort das ÖBB-Kundenservice unter 05-1717 mit Angabe der Bestellnummer an und klären sie den Irrtum auf.

Info zum Mobile Ticket über die Smartphone-App „ÖBB Tickets“

Sie können alle Fahrausweise der ÖBB für Verbindungen innerhalb Österreichs – ausgenommen Zeitkarten -mit einer über einen Tag hinausgehenden Geltungsdauer – mittels iPhone oder

Smartphone anzeigen kaufen, Verbund-Fahrausweise nicht. Bei der Buchung müssen Sie Vor- und Nachname eines an der Reise teilnehmenden Erwachsenen, bei Inanspruchnahme von Fahrpreisermäßigung(en): die Nummer des auf den jeweiligen Reisenden ausgestellten Ermäßigungsausweis, Vor- und Nachname sowie Geburtsdaten der an der Reise ggf. teilnehmenden Kinder/Jugendlichen unter 26 Jahren, für die eine altersbedingte Fahrpreisermäßigung in Anspruch genommen wird, die E-Mail-Adresse, an die die Bestätigungs-Email und ggf. der Abholcode übermittelt werden soll, und die Zahlungsart angeben.

Achtung

Bitte prüfen Sie unbedingt die von Ihnen eingegebenen Daten auf ihre Richtigkeit vor Bestätigung der Buchung durch Betätigung des Buttons „Ticket buchen“.

Unmittelbar nach erfolgreicher Buchung des MobileTickets wird an die angegebene Email Adresse eine Buchungsbestätigung übermittelt. Die Buchungsbestätigung gilt nicht als MobileTicket. Bezahlen können Sie mit Kreditkarte (Daten in der App eingeben) oder mittels paybox.

Der Bankeinzug kann beim Mobile-Ticket nicht angeboten werden, weil dafür eine gesicherte Internetverbindung benötigt wird.

Erfolgt die Bereitstellung des Tickets als MobileTicket, so wird das MobileTicket direkt auf dem Bildschirm des Smartphone angezeigt. Als Fahrausweis bzw Reservierungsbeleg gilt ausschließlich das von der Smartphone-App „ÖBB Tickets“ bezogene MobileTicket. Ein von Dritten weitergeleitetes Mobile Ticket gilt nicht als gültiges MobileTicket.

Um die Kontrolle durch das Zugpersonal zu ermöglichen, ist das Mobile Ticket auf dem Smartphone vorzuzeigen. Das Mobile Ticket ist nicht übertragbar, daher müssen Sie einen Lichtbildausweis mithaben.

Achtung

Wenn aufgrund von Störungen beim Betrieb des Smartphones (zB leerer Akku, Bedienungsfehler des Reisenden u. dgl.) eine Kontrolle des Mobile Tickets durch das Zugbegleiter- bzw Kontrollpersonal nicht möglich ist, gelten Sie leider als Fahrgast ohne gültige Fahrkarte.

Eine Buchung kann nur zur Gänze storniert werden.

Eine Stornierung vor dem 1. Geltungstag ist gratis möglich, wenn das Ticket nicht mittels paybox bezahlt wurde und solange das Ticket nicht auf den Bildschirm Ihres Smartphones geschickt wurde.

Eine Stornierung ab dem 1. Geltungstag eines nicht bezogenen Mobile Tickets ist 3 Tage lang gegen Zahlung eines Stornierungsentgelts möglich. Das Stornierungsentgelt beträgt 50% des Preises des Mobile Tickets, mindestens jedoch Euro 15 pro Person. Später ist eine Stornierung nicht mehr möglich.

Die Stornierung einer Buchung ist ausgeschlossen, sobald das Ticket übermittelt oder zum Selbstaussdruck bereitgestellt wurde und auch wenn Sie es mittels paybox bezahlt haben. MobileTickets werden derzeit nicht erstattet.

Sie kaufen Ihr ÖBB-Ticket im Zug

Sie können Ihre Fahrkarten auch im Zug beim Zugbegleitpersonal erwerben. Dabei wird eine Servicegebühr von 3 Euro zusätzlich zum Fahrkartenpreis eingehoben. Der Kauf von Fahrkarten im Zug ist in nur in Fernverkehrszügen möglich. In Zügen des Nah- und Regionalverkehrs findet kein Fahrkartenverkauf statt.

Achtung

Im Nah- und Regionalverkehr – also in REX- und R-Zügen sowie S-Bahnen – muss man vor dem Einsteigen ein gültiges Ticket kaufen. Nur in Stationen, in denen es keinen Ticketautomaten oder keine Personenkasse gibt, ist das Einsteigen ohne Fahrkarte erlaubt. Dann muss man umgehend zum Zugbegleit-Team oder zum Ticketautomaten im Zug (an einem der Zug-Enden) gehen und ein Ticket kaufen.

Achtung

Umgehend bedeutet, aktiv auf den Zugbegleiter zugehen, nicht sich zu setzen oder zu warten, bis er zum Platz kommt.

Umtausch von ÖBB-Tickets

Rückerstattung des Fahrpreises

Vor dem ersten Geltungstag erhalten KundInnen den Kaufpreis ohne Abzug zurückerstattet.

Ab dem ersten Geltungstag drei Tage lang beträgt die Erstattungsgebühr 50 Prozent des Fahrpreises, mindestens jedoch 15 Euro pro Person.

SparSchiene-Tickets für innerösterreichische Verbindungen können nicht erstattet werden.

Liegt ein Verschulden der ÖBB vor, wird der Fahrpreis ohne Abzug rückerstattet, man braucht dazu aber (vor allem bei internationalen Fahrten) eine Nichtbenützungsbcheinigung, die

vom Zugbegleiter ausgestellt wird. Sollte dies ausnahmsweise nicht möglich sein, können Sie eine vorläufige Nichtbenützungsbesccheinigung bei einem Fahrkartenautomaten gegen eine Ausstellungsgebühr von 3 Euro erstellen lassen.

Sie müssen Ihren Fahrgeld-Erstattungswunsch bei einem Fahrkartenschalter oder schriftlich beim ÖBB-Kundenservice einreichen. Dabei geben sie den Originalfahrschein zurück bzw legen ihn dem Schreiben bei. Es empfiehlt sich, im Falle des Postwegs eine eingeschriebene Sendung aufzugeben.

Es ist auch möglich, statt der Originaltickets nur Kopien beizulegen, wenn Sie sich die Echtheit der Originale sowie die Übereinstimmung mit den Kopien an einer ÖBB-Personenkasse bestätigen lassen.

AK-Textvorschlag für Erstattungswunsch: Erläuterung des Sachverhaltes, Adresse und Bankverbindung – vorzugsweise mit dem Formular „Antrag auf Fahrpreiserstattung“, erhältlich an jedem Fahrkartenschalter.

Besondere Tarif-Aktionen können besondere Rückerstattungs bzw Umtauschbestimmungen haben oder aber eine Rückerstattung/einen Umtausch ausschließen. Bitte informieren sie sich bereits beim Kauf über die Erstattungsmöglichkeiten.

Für Reservierungen besteht kein Anspruch auf Erstattung oder Umtausch.

Info zum SMS-Fahrplan und Info zur Echtzeitinformation für ÖBB-Bahnhöfe und Züge: SCOTTY SMS

Echtzeitinformation: Sie können durch den Zusatz „at“ vor dem gewünschten Bahnhof oder der gewünschten Zugnummer durch ein SMS an 0828 20 200 auch die aktuellen Informationen für einen Bahnhof oder Zug abfragen.

Abfragewunsch	Eingabe als SMS
Abfrage über die nächsten Zugabfahrten am Bahnhof Linz	at Linz
nächster Halt über eventuelle Verspätungsinformationen zu Zug 568	at 568

Fahrplanabfrage per SMS: Erstellen Sie eine SMS mit dem gewünschten Abfahrts- und Zielbahnhof und senden Sie diese an 0828 20 200. Wenige Sekunden später erhalten Sie eine SMS mit Ihrem persönlichen Fahrplan.

Abfragewunsch	Eingabe als SMS
die nächsten abfahrenden Züge von Wien nach Linz	Wien*Linz
die abfahrenden Züge von Wien nach Linz zu einer bestimmten Uhrzeit an einem gewünschten Tag	Wien*Linz*0930*3122

INFOS FÜR FAHRGÄSTE DER WIENER LINIEN

In den U-Bahn-Stationen – Barrierefreier Zugang mit Aufzügen und Rampen

Das Wiener U Bahn System wurde weitgehend barrierefrei gestaltet. Nahezu alle U Bahn Stationen wurden mit Liften nachgerüstet. Bauliche Konstruktionen in den U Bahnstationen, speziell in den Otto Wagner Stationen U4, erschweren vielfach eine barrierefreie Zugänglichkeit. Nahezu alle Bahnsteige können bequem mit dem Lift erreicht werden. Im neuen V-Wagen befindet sich in der ersten und letzten Türgruppe eine Rampe, die automatisch ausgefahren wird und den Spalt zwischen Wagen und Bahnsteigkante überbrücken hilft. Damit Ihnen ein möglichst bequemes Einfahren ermöglicht wird, stellen Sie sich so, dass die vorgesehene Tür möglichst in gerader Linie erreicht wird. Halten sie den Sicherheitsabstand ein und bleiben Sie hinter der gelben Linie bis zum Stillstand des Zuges stehen. Bitte sichern Sie während der Fahrt immer Ihren Rollstuhl. Stellen Sie dazu Ihren Rollstuhl entgegen der Fahrtrichtung und ziehen sie die Feststellbremse an. Nützen Sie Haltegriffe, um Ihre Standposition zusätzlich abzusichern.

AK-Tipp

Das Fahrpersonal der Wiener Linien ist verpflichtet, zum Ein- und Aussteigen für Fahrgäste mit Rollstuhl eine Rampe auszufahren. Weitere Hilfestellungen sind aus Haftungsgründen nicht verpflichtend.

Das Informationssystem gando als APP

Neben Funktionen wie der mobilen Fahrplanauskunft und dem Echtzeit-Monitor, der anzeigt, wann die nächste Bim, der nächste Bus oder die nächste U-Bahn von einer Station abfährt, sind auch Carsharing-Standorte integriert und es werden freie

car2go-Fahrzeuge in der Umgebung angezeigt. Wer die Öffis mit dem Fahrrad kombinieren möchte, findet Citybike-Stationen auf der qando-Karte, inklusive der Anzahl an freien Rädern.

qando 4.0 bietet Applikationen für iPhone und Android-Handys an. Für Fahrgäste, die kein solches Mobiltelefon besitzen, steht mit qando Mobile Web auch eine webbasierte Version zur Verfügung. Voraussetzung ist ein internetfähiges Endgerät. Die Apps für iPhone und Android sind im App Store bzw Google Play Store verfügbar.

Achtung

Ihr Handy verbindet sich erst mit dem Internet, wenn Sie die Fahrtroute berechnen lassen oder den Echtzeitmonitor abfragen. Es fallen möglicherweise Kosten für das Abrufen der Daten an!

Die Servicenummern der Wiener Linien im Überblick:
Wiener Linien – Infotelefon: (01) 7909-100

MO-FR 6-22 Uhr, SA SO FT 8.30-16.30 Uhr

Allgemeine Tarifinformation: (01) 7909-110

Jahreskarteninformation: (01) 7909-115

Schülerkarten, Studentenkarten: (01) 7909-120

Jeweils Montag bis Mittwoch und Freitag: 8-15 Uhr

Donnerstag: 8-17.30 Uhr

Informationen über die Fahrpläne der einzelnen Linien und über optimale Fahrtrouten erhalten Sie bei den Wiener Linien auf der Homepage www.wienerlinien.at, unter der Telefonnummer: (01) 7909-100 und in den Informationsstellen

Was Sie über das Fahrkarten-/Ticketangebot der Wiener Linien wissen sollten

Achtung

Wenn Sie Ihr Ticket online kaufen wollen, melden Sie sich im Zuge Ihrer ersten Bestellung mit Ihrer E-Mail-Adresse und den persönlichen Daten im Online-Fahrkartenshop auf <http://shop.wienerlinien.at> an! Sie erhalten dann per E-Mail ein Passwort, das Sie auf ein persönliches Passwort ändern können. Für alle weiteren Bestellungen dient die erstmalige Registrierung als Anmeldung für den Fahrkartenshop.

Das gekaufte Online-Ticket (personalisiertes Printticket) enthält neben Angaben über den Zeitraum und den Nutzungsbereich auch Ihre persönlichen Daten. Es gilt daher nur in Verbindung mit dem auf dem Ticket angegebenen Lichtbildausweis (Führerschein, Reisepass, Personalausweis) bzw mit einem in Österreich ausgestellten behördlichen Lichtbildausweis.

Vergewissern Sie sich also, ob Sie bei Fahrtantritt auch Ihren Ausweis bei sich haben!

Den Preis Ihres Online-Tickets begleichen Sie mit Ihrer Kreditkarte bzw mit Ihrer Bankomatkarte oder über Online-Banking.

Die Symbole (Drucker bzw Briefkuvert) bei der Ticketübersicht sagen Ihnen, ob Sie das bestellte Ticket per E-Mail erhalten und an Ihrem Drucker ausdrucken können oder ob es – wie zB Jahreskarte oder Wien- Card – per Post zugestellt wird.

Im Falle des Postversands erhalten Sie wenige Minuten nach Ihrer Onlinebestellung nur Ihre Bestellungsbestätigung per E-Mail. Für den Postweg müssen Sie dann bis zu fünf Werktage (Mo.–Fr., außer an gesetzlichen Feiertagen in Österreich) einplanen. Für die eingeschriebene Zustellung Ihres bestellten Tickets per Post stellen die Wiener Linien Versandkosten in Rechnung. Lediglich die Jahreskarte wird als eingeschriebene Briefsendung versandspesenfrei zugestellt.

Die Fahrausweise, die als Onlinetickets zum selbständigen Ausdruck angeboten werden, können nicht storniert, umgetauscht oder rückgekauft werden, es besteht kein Rücktrittsrecht.

Jahreskarten

Die Karte gilt auf allen öffentlichen Verkehrsmitteln innerhalb Wiens (Zone 100). Sie berechtigt zu beliebig vielen Fahrten mit U-Bahn, Straßenbahn und Bus (ausgenommen spezielle Schnellbuslinien), der ÖBB (zB Schnellbahn) und den Wiener Lokalbahnen (bis Vösendorf-Siebenhirten). Informationen zu Jahreskarten mit Außenzonen finden Sie auf der Website des VOR (Verkehrsverbund Ost-Region).

Die Jahreskarte ist zwölf Monate gültig. Als Beginndatum kann jeder beliebige Monatserste gewählt werden. Die Jahreskarte ist nicht übertragbar. Ab dem vollendeten 61. Lebensjahr können Frauen und Männer die ermäßigte Jahreskarte für SeniorInnen erwerben.

Die Jahreskarte zum Normalpreis können Sie im Online-Ticketshop der Wiener Linien erwerben und auch verlängern. Weiters kann das Ticket über die Vorverkaufsstellen der Wiener Linien und das Kundenzentrum Erdberg bezogen werden. Dafür benötigen Sie ein Passfoto, einen amtlichen Lichtbildausweis und das ausgefüllte Jahreskarten-Bestellformular.

Das Formular ist in den Vorverkaufsstellen und im Kundenzentrum der Wiener Linien sowie an Bahnhöfen der ÖBB, der Wiener Lokalbahnen und der Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn erhältlich. Es steht aber auch als Download zur Verfügung und kann unter der Nummer 01/7909-115 telefonisch angefordert werden.

Achtung

Bei Verlust oder Diebstahl der Jahreskarte erhalten Sie von den Wiener Linien eine Ersatzkarte. Dazu benötigen Sie eine behördliche Verlust- oder Diebstahlsanzeige sowie ein Passfoto. Für diese Ersatzausstellung werden Ihnen pro 8 Euro verrechnet.

Je nach Bezahlart wird Ihre Jahreskarte automatisch verlängert oder Sie können ganz einfach um ein weiteres Jahr verlängern.

Bei Bezahlung mit monatlicher oder einmaliger Abbuchung vom Konto bekommen Sie automatisch eine neue Wertmarke zugesandt, wenn die Jahreskarte nicht bis einen Monat vor Ablauf der Gültigkeit schriftlich gekündigt wird

Bei Barzahlung kann die Jahreskarte vor dem Ablauf ganz einfach verlängert werden:

- im Online-Ticketshop.
- an den Vorverkaufsstellen und im Kundenzentrum Erdberg (bitte bringen Sie dazu Ihre Jahreskarte mit).
- mittels Zahlschein, den Sie rechtzeitig vor Ablauf Ihrer Jahreskarte zusammen mit einem Erinnerungsschreiben erhalten.

Jahreskarten können jederzeit und ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Zur Kündigung können Sie Ihre Karte bei den Vorverkaufsstellen abgeben oder die Karte nachweislich per Post an folgende Adresse schicken: Wiener Linien GmbH & Co KG, Abteilung Tarif und Vertrieb, Erdbergstraße 202, 1031 Wien

Achtung

Bitte beachten Sie: Das aktuelle Monat kann nur dann berücksichtigt werden, wenn Sie die Jahreskarte innerhalb der ersten drei Werktage des Monats an die Wiener Linien zurückgeben. Haben Sie Ihre Jahreskarte vor dem ersten Werktag eines Monats retourniert, werden die monatlichen Abbuchungen ab diesem Zeitpunkt gestoppt bzw erhalten BarzahlerInnen sowie KundInnen mit einmaliger Abbuchung den nicht konsumierten Anteil rückerstattet. Ein Widerruf des Einziehungsauftrages sowie eine Auflassung des Kontos ohne vorhergehende Kündigung des Abonnements berechtigen die Wiener Linien, den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen und die Karte zurückzufordern. Die Abbuchung von Beträgen auszusetzen ist gleichfalls nicht möglich.

Weitere Vorteile der Jahreskarte

An Samstagen ab 12 Uhr gilt die Jahreskarte in der Zone 100 auch als Ticket für zwei mitfahrende Kinder (bis zum vollendeten 15. Lebensjahr bzw bis zum Ende des Schuljahres, in dem das 15. Lebensjahr vollendet wurde).

Jahreskarten-BesitzerInnen können ihr Fahrrad innerhalb Wiens nicht nur in der U-Bahn, sondern auch in den Zügen der ÖBB kostenlos mitnehmen. Im Geltungsbereich der Karte kann ein Hund kostenlos mitgenommen werden. Bitte beachten Sie die entsprechenden Beförderungsbedingungen.

Achtung

Bei vorzeitiger Kündigung während der einjährigen Laufzeit wird seit August 2014 eine neue Bearbeitungsgebühr von 18 Euro eingehoben!

Wochen- und Monatskarten

Die übertragbare Monatskarte der Wiener Linien steht beliebig vielen Personen zur Verfügung – nacheinander, versteht sich. Monatskarten, die im Online-Ticketshop gekauft wurden, sind nicht übertragbar. Sie gelten immer für eine bestimmte Person.

Sozial schwache Menschen, die einen Mobilpass der Stadt Wien besitzen, können eine ermäßigte Monatskarte erwerben.

AK-Tipp

Die Wochen- und Monatskarten sind übertragbar. Wochen- und Monatskarten, die im Online-Ticketshop der Wiener Linien gekauft wurden, sind nicht übertragbar. Wegen der Übertragbarkeit der Monatskarte und der Wochenkarte fällt eine Mehrgebühr von 103 Euro an, falls Sie sie nicht mit sich führen. Bei Verlust gibt es keinen Ersatz.

Die Gültigkeit der Monatskarte beginnt mit dem ersten Tag eines Kalendermonats und endet am zweiten 2. Tag des Folgemonats (24.00 Uhr). Wer eine Monatskarte für September erwirbt, kann die öffentlichen Verkehrsmittel also auch noch am 2. Oktober bis 24 Uhr nutzen.

Die Wochenkarte gilt für eine Kalenderwoche (von Montag 0.00 Uhr bis zum folgenden Montag 9.00 Uhr. Die Print-Wochenkarte ist übertragbar. Wochenkarten, die im Online-Ticketshop der Wiener Linien gekauft wurden, sind nicht übertragbar.

Die Wochen- und Monatskarte der Wiener Linien bekommen Sie

- in allen Vorverkaufsstellen und im Kundenzentrum der Wiener Linien
- in den Vorverkaufsstellen der Bahnhöfe im Verkehrsverbund Ost-Region
- an den Ticket-Automaten
- in Wiener Trafiken
- Die ermäßigte Monatskarte für Mobilpass-InhaberInnen gibt es
- in den Vorverkaufsstellen und im Kundenzentrum der Wiener Linien
- in den Vorverkaufsstellen der Bahnhöfe im Verkehrsverbund Ost-Region

Voraussetzung für die Nutzung ist die Ausstellung eines **Mobilpasses** durch die Stadt Wien.

Die Wochen- und die Monatskarte gilt auf allen öffentlichen Verkehrsmitteln innerhalb Wiens (Zone 100). Mit dem Ticket können Sie beliebig viele Fahrten mit U-Bahn, Bim und Bus unternehmen. Ausgenommen sind spezielle Schnellbuslinien. In der Zone 100 stehen Ihnen auch die ÖBB (zB Schnellbahn) und die Wiener Lokalbahnen (bis Vösendorf-Siebenhirten) zur Verfügung.

Wenn man bei einer Kontrolle ohne gültigen Fahrausweis angehalten wird, kostet das 103 Euro. Hat man diesen Betrag nicht bei sich, erhält man einen Erlagschein und muss die Gebühr

innerhalb von drei Tagen überweisen. Bei späterer Bezahlung erhöht sich der Tarif.

Die Monatskarte für Personen mit einem **Mobilpass** der Stadt Wien oder **Sozialpass** mit dem Vermerk „P“ der Stadt Wien gilt vom Monatsersten bis inklusive Zweiten des Folgemonats auf allen öffentlichen Verkehrsmitteln in Wien. Sie ist nicht übertragbar, nur in der Kernzone gültig und kostet 17 Euro.

Inhaber eines von der Stadt Wien ausgestellten Mobilpasses oder Sozialpasses mit dem Vermerk „P“ werden in der Kernzone (Zone 100) zum ermäßigten Fahrpreis befördert. Sie müssen den Mobilpasses oder Sozialpass sowie einen Lichtbildausweis immer mit sich führen.

Andere Zeitkarten in der Kernzone 100 (Wien) sind

die **8-Tage Klimakarte** und die **„24-, 48- und 72-Stunden-Wien“-Karten**

AK-Tipp

Im Vergleich zu Einzelfahrscheinen sind Sie bei mehr als 2 Fahrten an einem Tag mit einem Streifen der 8-Tage-Klimakarte kostengünstiger unterwegs.

Die 8-Tage-Klimakarte gilt an acht Tagen, die nicht hintereinander liegen müssen. Ab der Entwertung eines Streifens gilt das Ticket bis 1 Uhr des folgenden Tages. Wenn die entsprechende Anzahl von Streifen entwertet wird, können mehrere Personen gleichzeitig damit unterwegs sein. Die Streifen können Sie übrigens in beliebiger Reihenfolge entwerten.

Wenn Sie einen Streifen der 8-Tage-Klimakarte entwertet haben, können Sie bis 1 Uhr des nächsten Tages beliebig viele Fahrten mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in Wien unternehmen (Zone 100). Das Ticket ist übertragbar, kann also nacheinander auch von verschiedenen Personen benutzt werden.

Die 24-, 48-, 72-Stunden-Tickets gelten ab ihrer Entwertung exakt 24, 48 oder 72 Stunden lang. Sie sind übertragbar, das bedeutet, dass nacheinander beliebig viele Personen mit dem Ticket unterwegs sein können. Karten, die im Online-Ticketshop der Wiener Linien gekauft werden, sind allerdings immer auf eine Person ausgestellt – und somit auch nicht übertragbar.

AK-Tipp

Alle übertragbaren Karten werden bei Verlust nicht ersetzt. Falls Sie sie einmal vergessen haben, müssen Sie mit einer Mehrgebühren rechnen, die derzeit 103 Euro beträgt.

Ticket App/Smartphone Applikation

Fahrgäste der Wiener Linien, die gerne alles Wichtige auf ihrem Handy, Smartphone, Blackberry usw haben wollen, können sich über den „App Store“ (iOS) bzw „Google Play“ (Android) nachstehende Tickets erwerben:

- Single-Ticket
- Day-Ticket
- 24-h Wien Karte
- 48-h Wien Karte
- 72-h Wien Karte
- Wochenkarte Wien
- Monatskarte Wien
- Jugendticket
- TOP-Jugendticket
- StudentInnen Semesterkarte

Weitere Informationen

Online-Ticketshop: <https://shop.wienerlinien.at>

Mobiler Online-Ticketshop:

<https://shop.wienerlinien.at/mobile.php>

Telefonische Anfragen: 01 7909-100 bzw 01 7909-125

HANDY Fahrschein (Paybox Bank AG)

Der HANDY Fahrschein ©Paybox Bank AG („SMS-Ticket“) gilt ab Erhalt der Bestätigungs-SMS für 90 Minuten (Single-Ticket) bzw bis 1 Uhr des Folgetages (Day-Ticket). Single-Tickets können (nach Erhalt der Erinnerungs-SMS) auf Day-Tickets verlängert werden und können für beliebig viele Fahrten verwendet werden, auf allen öffentlichen Verkehrsmitteln in Wien. Wenn Sie mit Freunden oder Familie unterwegs sind, können Sie mit Ihrem Mobiltelefon auch mehrere Fahrscheine (max. 6 Tickets pro Tag) auf einmal erwerben.

So geht's

Um den HANDY Fahrschein nutzen zu können, senden Sie die Anfrage für das gewünschte Ticket per SMS an die Nummer 0828 20 200. Kunden und Kundinnen des Mobilfunkbetreibers 3 Hutchinson AG senden die Anfrage an 0664 660 6000.

Codes zur SMS-Anfrage

- Single-Ticket
- Angebot* und anschließender Ticketkauf: „Wien Single“
- Direkter Ticketkauf: „W S“

Für weitere Ticketkäufe hängen Sie bitte fortlaufende Nummern an den Befehl „W S“ an (Beispiel: W S 2, W S 3, etc.). Zehn Minuten vor Ablauf der Gültigkeit des Single-Tickets erhalten Sie eine Erinnerungs-SMS, die Ihnen auch die Möglichkeit bietet, Ihr Single-Ticket gegen einen Aufpreis von Euro 2,50 auf ein Day-Ticket aufzuwerten.

Day-Ticket

Angebot* und anschließender Ticketkauf: „Wien Day“

Direkter Ticketkauf: „W D“

Für weitere Ticketkäufe hängen Sie bitte fortlaufende Nummern an den Befehl „W D“ an (Beispiel: W D 2, W D 3, etc.).

*Nach Erhalt des HANDY Fahrschein-Angebots ist dieses mit „Ja“ zu bestätigen, damit ein Ticketkauf zu Stande kommen kann. Mit der Antwort „Stopp“ lehnen Sie das Angebot ab.

Mit einer SMS mit „T Hilfe“ an 0828 20 200 erhalten Sie umgehend einen neuen Fahrschein, falls Sie Ihr Ticket irrtümlich gelöscht haben sollten.

Bezahlung

Die Bezahlung kann bequem mit Paybox durchgeführt werden. Die auf diese Weise bezahlten Beträge werden von Ihrem Bankkonto eingezogen. Der HANDY Fahrschein kann sowohl mit Paybox Privat als auch mit Paybox Business gekauft werden. Für eine Anmeldung und den Erhalt weiterer Informationen besuchen Sie bitte www.paybox.at

Bitte **beachten Sie**, dass beim Ticket-Kauf via SMS Kosten gemäß Ihrem Handy-Tarif anfallen können. Nicht bei allen Mobilfunk-Tarifen ist der Versand in den jeweiligen SMS-Paketen enthalten.

Was braucht es, um die Ticket-App der Wiener Linien nutzen zu können?

Die Applikation kann auf gängigen Smartphones mit den Betriebssystemen Apple iOS und Android installiert werden. Fahrgäste mit einem anderen Smartphone können die mobile Shop-Seite für die Ticketanzeige aufrufen.

Das Mindestalter für das Anlegen eines Accounts liegt bei 16 Jahren.

Der HANDY Fahrschein per SMS oder App ist bei jeder Kontrolle vorzuweisen.

Einzelfahrscheine

Den Einzelfahrschein bekommen Sie in allen Vorverkaufsstellen und im Kundenzentrum der Wiener Linien, an den Ticket-Automaten, in Wiener Trafiken und zum Preis von 2,30 Euro auch in den Fahrzeugen (bei BuslenkerInnen bzw den Ticketautomaten in der Straßenbahn). Sie können das Ticket auch im Online-Ticketshop der Wiener Linien kaufen. Es gilt auf allen öffentlichen Verkehrsmitteln in einer beliebigen Zone des VOR (Verkehrsverbund Ost-Region). Mit dem Ticket können Sie eine Fahrt in eine Richtung zurücklegen und dabei beliebig oft umsteigen. Die Fahrt darf allerdings nicht unterbrochen werden.

AK-Tipp

Achten sie beim Kauf am Automaten darauf, dass manche Tickets bereits entwertet sind, manche aber erst entwertet werden müssen.

Die Streifenkarte für 4 Fahrten zum Vollpreis

Nachdem Sie einen der vier Streifen entwertet haben, gilt Ihr Fahrschein für eine Fahrt in eine Richtung. Dabei können Sie beliebig oft umsteigen, Sie dürfen die Fahrt allerdings nicht unterbrechen. Insgesamt berechtigt das Ticket zu vier Fahrten. Wird die entsprechende Anzahl an Streifen entwertet, können auch mehrere Personen gleichzeitig mit dem Ticket unterwegs sein.

Achtung

Die Entwertung hat auf der Vorderseite in aufsteigender Folge entsprechend der Nummerierung auf den noch nicht entwerteten Streifen zu erfolgen. Bei Befahren mehrerer Zonen ist die Entwertung auf dem letzten Streifen der für die Fahrt notwendigen Anzahl an Streifen vorzunehmen, wobei die davor freibleibenden Streifen mitentwertet sind.

Ermäßigte Fahrkarte für 2 Fahrten

können von folgenden Personen verwendet werden:

- Kinder (6 bis 15 Jahre): Die Karte gilt in Verbindung mit einem Lichtbildausweis oder dem Schülersausweis einer in Österreich gelegenen Schule.
- Grundwehrdiener: Um die Berechtigung nachzuweisen, muss im Kontrollfall der Wehrdienstausweis vorgelegt werden.
- Personen mit einem Sozialpass „P“ bzw Mobilpass der Stadt Wien

Darüber hinaus müssen Sie einen ermäßigten Fahrschein lösen, wenn Sie Ihren Hund in den öffentlichen Verkehrsmitteln mitnehmen möchten. BesitzerInnen einer Jahreskarte können einen Hund kostenlos mitnehmen. Assistenzhunde (Blindenführhunde, Servicehunde, Signalthunde), die im Behindertenpass eingetragen sind, fahren kostenlos. Kleine Hunde, die in einem tiergerechten Transportbehälter befördert werden, benötigen kein Ticket.

Fahrschein „2 Fahrten SeniorInnen“

Frauen und Männer ab dem vollendeten 61. Lebensjahr können diesen Fahrschein für zwei Fahrten innerhalb Wiens benutzen. Bei einer Kontrolle ist ein amtlicher Lichtbildausweis bzw ein SeniorInnenenausweis der ÖBB – auf dem das Geburtsdatum ersichtlich ist – vorzuweisen.

AK-Tipp

Kinder bis zum 6. Geburtstag bzw bis zum Schuleintritt nach dem 6. Geburtstag fahren auf den Wiener Linien gratis.

Angebote der Wiener Linien für Kinder

Ab welchem Alter braucht ein Kind ein Ticket?

Junge Fahrgäste, die noch nicht schulpflichtig sind, fahren generell kostenlos. Die Freifahrt gilt bei den Wiener Linien zusätzlich bis zum Ende jenes Schuljahres, in dem Kinder das 6. Lebensjahr vollenden. Eine Ausnahme stellen die Regelungen der ÖBB dar: Hier gilt der 6. Geburtstag als Stichtag. Außerhalb Wiens endet die Gratisbeförderung in Begleitung ab dem vollendeten 6. Lebensjahr

Und wie ist das in den Schulferien?

In den Wiener Schulferien, an Sonn- und Feiertagen sowie am 2. und 15. November sind Kinder und Jugendliche bis zum 15. Geburtstag gratis im Netz der Wiener Linien unterwegs. Die Freifahrt gilt allerdings nicht an sogenannten „schulautonomen Tagen“, die von der jeweiligen Schule freigegeben werden.

Für ältere SchülerInnen (ausgenommen BerufsschülerInnen), die eine öffentliche Schule in Österreich bzw eine Privatschule mit Öffentlichkeitsrecht besuchen, gilt diese Freifahrt-Regelung noch bis zum vollendeten 24. Lebensjahr. Als Nachweis wird der SchülerInnen-Ausweis anerkannt.

Müssen Straßenbahn-FahrerInnen Kinderwägen in die Bim heben?

Die Fahrerinnen und Fahrer der Wiener Linien sind dazu angehalten, Ihnen beim Einsteigen mit dem Kinderwagen zu helfen. Bitte steigen Sie bei den älteren Straßenbahn-Garnituren mit dem Kin-

derwagen nur bei der vordersten Türe ein.

Müssen LenkerInnen den Bus absenken, wenn ich mit einem Kinderwagen einsteigen möchte?

Ja. Bitte weisen Sie darauf hin, sollte der Einstiegswunsch einmal nicht bemerkt werden.

Angebote der Wiener Linien für SchülerInnen und Lehrlinge

Top-Jugendticket

Das Top-Jugendticket gilt das ganze Schuljahr inklusive Ferien. Rund um die Uhr, auch an Wochenenden, an Feiertagen und schulautonomen Tagen und zwar für alle Fahrten in Straßenbahn, Bus und Bahn in Wien, Niederösterreich und dem Burgenland.

Wann bekommt man das Top-Jugendticket?

- Unter 15 als Schüler oder Schülerin einer Österreichischen Schule.
- Unter 24 als Schüler oder Schülerin einer freifahrtsberechtigten Schule in Österreich.
- Oder als Lehrling unter 24 in einem gesetzlich anerkannten, aufrechten Lehrverhältnis.

Was braucht man für das Top-Jugendticket?

- Einen Wohn-, Schul-, oder Ausbildungsort in Wien, Niederösterreich oder dem Burgenland
- Und einen gültigen Schüler- oder Lehrlings-Ausweis

Wo gibt's das Top-Jugendticket?

Das Top-Jugendticket für das nächste Schuljahr bekommt man

ab Mitte August in allen Vorverkaufsstellen, bei den Ticket-Automaten in den U-Bahn-Stationen oder online im Online-Ticketshop der Wiener Linien. Das hat auch den Vorteil, dass man das Ticket einfach noch einmal ausdrucken kann, wenn es verloren wurde.

In Niederösterreich oder dem Burgenland kann man das Top-Jugendticket auch in den Postämtern und bei Post Partnern kaufen.

Das Ticket kostet 60 Euro und gilt das gesamte laufende Schuljahr.

Wenn man schon ein Jugendticket hat, kann man einfach auf ein Top-Jugendticket aufzahlen: im Online-Ticketshop oder bei der nächsten Vorverkaufsstelle.

Jugendticket

Für SchülerInnen und Lehrlinge, die kein Top-Jugendticket benötigen, gibt es das Jugendticket.

Wo gilt das Jugendticket?

SchülerInnen können zwischen dem Ort, der im Schülerschein als Wohnsitz eingetragen ist, und der Schule beliebig viele Fahrten innerhalb von Wien und auf den Verbundlinien (VOR, VVNB) in Niederösterreich und dem Burgenland unternehmen.

Lehrlinge bzw. AbsolventInnen des freiwilligen Sozial- bzw. Umweltschutzjahres dürfen zwischen Wohnort und Ausbildungs-/Berufsschulort beliebig oft mit den Verbundlinien in Wien, Niederösterreich und dem Burgenland fahren. Liegt der Wohn- oder Ausbildungsort in Wien, gilt das Jugendticket als Netzkarte in der Kernzone (Zone 100).

Wann gilt das Jugendticket

Das Jugendticket gilt ein gesamtes Schuljahr, für SchülerInnen aber nur an Schultagen. Das Jugendticket kostet derzeit 19,60 Euro.

Auch hier muss aber der Wohn-, Schul- oder Ausbildungsort in Wien, Niederösterreich oder im Burgenland liegen.

AK-Tipp

Nur bei einem Kauf im Online-Ticketshop kann das Ticket – beispielsweise bei Verlust – wiederholt kostenlos ausgedruckt werden.

Top-Jugendtickets, die nicht im Online-Ticketshop gekauft wurden, werden im VOR-ServiceCenter in der BahnhofCity Wien West und in vielen Postfilialen durch ein Jugendticket im Wert von Euro 19,60 ersetzt. Voraussetzung sind eine Verlust- bzw Diebstahlsanzeige sowie die Bezahlung einer Bearbeitungsgebühr von 7,50 Euro.

Für das Top-Jugendticket muss eine Aufzahlung von 40,40 Euro geleistet werden.

Angebote der Wiener Linien für StudentInnen

Wann gilt die Semesterkarte?

Die Semesterkarte ist fünf Monate gültig: Im Wintersemester von 1. September bis 31. Jänner, im Sommersemester von 1. Februar bis 30. Juni. Für die Monate Juli und August können Studierende eine Ferienmonatskarte lösen.

Wo gilt die Semesterkarte?

Das Ticket gilt auf allen Linien innerhalb Wiens (Zone 100) für U-Bahn, Straßenbahn und Buslinien (ausgenommen spezielle Schnellbuslinien) sowie für die ÖBB (zB Schnellbahn) und die Wiener Lokalbahnen (bis Vösendorf-Siebenhirten).

Wer kann die Semesterkarte nutzen?

Das Ticket gilt für ordentliche HörerInnen einer Studieneinrichtung gemäß § 3 StudFG, die das 26. Lebensjahr vor Beginn des jeweiligen Semesters noch nicht vollendet haben. Das Wintersemester beginnt mit dem 1. September, Start des Sommersemesters ist der 1. Februar.)

Wo gibt es das Semesterticket?

Die Semesterkarte kann im Online-Ticketshop der Wiener Linien zum Selbstaussdruck erworben und bei Verlust kostenlos erneut ausgedruckt werden. Ebenso ist das Ticket via Ticket Shop Apps (iPhone, Android) erhältlich.

Weiters kann das Ticket in den Vorverkaufsstellen und im Kundenzentrum Erdberg bezogen werden. Benötigt wird das ausgefüllte Semesterkarten-Bestellformular. Dieses ist in den Vorverkaufsstellen sowie im Kundenzentrum erhältlich, steht aber auch als Download zur Verfügung.

Erforderlich ist weiters eine Inskriptionsbestätigung für das jeweilige Semester und eine Berechtigungskarte bzw ein gültiger Studenausweis. StudentInnen mit Hauptwohnsitz Wien benötigen für den Bezug einer Semesterkarte eine gültige Meldebestätigung oder einen aktuellen Auszug aus dem Melderegister (Stichtag für den Hauptwohnsitz: Gültigkeitsbeginn der Semesterkarte).

Was ist bei einer Bestellung im Online-Ticketshop zu beachten?

Der Online-Ticketshop bietet Ihnen die Möglichkeit, die Semesterkarte bequem von zu Hause zu kaufen. Hierzu ist eine Registrierung erforderlich. Gleichzeitig ist eine Überprüfung Ihrer Daten (Matrikelnummer, Name, Vorname, Geburtsdatum, Wohnort) notwendig, um die Anspruchsvoraussetzungen abzuklären. Die Überprüfung erfolgt online über das Bundesrechenzentrum bzw die jeweilige Studieneinrichtung. Für eine positive Erledigung ist es erforderlich, dass die Daten an der Studieneinrichtung mit den

Angaben im Online-Ticketshop der Wiener Linien vollkommen übereinstimmen.

Hinweis: Zum Zeitpunkt der Bestellung ist es wichtig, dass erstmals Studierende ihre Inskription bereits durchgeführt haben. Für Studierende, die noch nicht für die Fortsetzung des Studiums inskribiert sind, wird bei der Datenabfrage auch noch das Vorsemester zur Prüfung herangezogen. Nach Bestätigung der Daten erfolgt die Bezahlung über Online-Banking oder Kreditkarte. Abschließend können Sie das Ticket selbst ausdrucken. Im Verlustfall ist ein erneuter Ausdruck kostenlos möglich.

Wie läuft die Prüfung der Daten ab?

Für den Bezug des Semestertickets müssen gewisse Voraussetzungen erfüllt sein. Aus diesem Grund werden die für die Anspruchsberechtigung erforderlichen Daten geprüft. Die Überprüfung erfolgt erst nach Ihrer ausdrücklichen Zustimmung zu einem Online-Datenabgleich mit den von Ihnen bei der Studienzulassungsstelle angegebenen Daten. Bei dieser über eine sichere SSL-Verschlüsselung vorgenommenen Prüfung werden uns keine Daten übermittelt, es wird lediglich die Richtigkeit bzw. Unrichtigkeit der abgefragten Daten bestätigt. Erst nach Bestätigung der Richtigkeit kann der Kauf der Online-Semesterkarte durchgeführt werden.

Studierende welcher Einrichtungen können die Semesterkarte online erwerben?

Die Nutzung dieses Service ist derzeit für StudentInnen der folgenden Einrichtungen möglich:

- Angeschlossene Universitäten und Hochschulen
- Wirtschaftsuniversität Wien
- Technische Universität Wien
- Universität für Bodenkultur Wien
- Universität Wien

- Medizinische Universität Wien
- Veterinärmedizinische Universität Wien
- Pädagogische Hochschule Wien
- Pädagogische Hochschule Niederösterreich
- Kirchliche Pädagogische Hochschule Wien/Krems
- Hochschule für Agrar- und Umweltpädagogik Wien
- Universität für Musik und darstellende Kunst Wien
- Universität für angewandte Kunst Wien
- Akademie der bildenden Künste Wien
- FH Technikum Wien (Berechtigungskarte)
- Konservatorium Wien Privatuniversität (Berechtigungskarte)
- FH Wien-Studiengänge der WKW (Berechtigungskarte)
- FH des BFI Wien (Berechtigungskarte)
- FH CAMPUS Wien (Berechtigungskarte)

Wie kann man im Online-Ticketshop bezahlen?

Sobald Ihre Daten bestätigt wurden, können Sie die Semesterkarte via Online-Banking oder Kreditkarte bezahlen (Visa/card complete, Mastercard/PayLife, American Express, Diners Club/AirPlus) und abschließend selbst ausdrucken. Im Verlustfall ist ein erneuter Ausdruck kostenlos möglich.

Wo gibt es Infos über Zuschüsse für Studierende aus Niederösterreich bzw dem Burgenland?

Das Land Niederösterreich und das Burgenland unterstützen Studierende mit Hauptwohnsitz in Niederösterreich bzw im Burgenland in Form von Zuschüssen. Weiterführende Informationen finden sich unter den folgenden Links:

- Studierende mit Hauptwohnsitz in Niederösterreich
- Studierende mit Hauptwohnsitz im Burgenland

Bis wann muss man in Wien hauptgemeldet sein, damit man die Karte um 75 Euro bekommt?

StudentInnen mit Hauptwohnsitz Wien bezahlen für die Semesterkarte 75 Euro. Lösen kann diese Karte, wer bei Gültigkeitsbeginn (1. Februar im Sommersemester bzw 1. September im Wintersemester) in Wien hauptgemeldet ist. Zur Überprüfung benötigen die Wiener Linien eine gültige Meldebestätigung oder einen aktuellen Auszug aus dem Melderegister.

Welche Dokumente braucht man bei Kauf im Kundenzentrum bzw in den Vorverkaufsstellen?

Benötigt wird das ausgefüllte Semesterkarten-Bestellformular. Dieses ist in den Vorverkaufsstellen sowie im Kundenzentrum Erdberg erhältlich, steht aber auch als Download zur Verfügung. Zusätzlich erforderlich ist eine gültige Inskriptionsbestätigung für das jeweilige Semester und eine Berechtigungskarte bzw ein gültiger Studenausweis. StudentInnen mit Hauptwohnsitz Wien brauchen für den Bezug einer Semesterkarte eine gültige Meldebestätigung oder einen aktuellen Auszug aus dem Melderegister.

Muss man während der Fahrt einen Studenausweis dabei haben?

Ja. Während der Fahrt benötigen Sie neben der Semesterkarte immer einen gültigen Studenausweis bzw eine gültige Berechtigungskarte. Sollten Sie zu Studienbeginn noch keinen gültigen Studenausweis haben, können Sie alternativ eine gültige Inskriptionsbestätigung und einen Lichtbildausweis mitführen.

Was passiert, wenn man die Semesterkarte verliert?

Bei Verlust oder Diebstahl der Semesterkarte wird ein Duplikat ausgestellt. Dazu ist eine behördliche Verlust- oder Diebstahls-

anzeige erforderlich. Die Ersatzausstellung kostet 8 Euro. Wurde das betreffende Ticket im Online-Ticketshop der Wiener Linien gekauft, kann die Semesterkarte unentgeltlich nochmals ausgedruckt werden.

Was passiert, wenn man die Berechtigungskarte verliert?

Bei Verlust oder Diebstahl der Berechtigungskarte wird ein Duplikat ausgestellt. Hierzu sind eine behördliche Verlust- oder Diebstahlsanzeige und ein Passfoto erforderlich. Für die Ersatzausstellung der Berechtigungskarte werden 8 Euro verrechnet.

Wo bekommt man eine Berechtigungskarte?

Die Studiausweise vieler Universitäten bzw Hochschulen gelten gleichzeitig als Berechtigungskarte für den Erwerb von Semestertickets. Personen, die beispielsweise an Fachhochschulen oder Privatuniversitäten studieren, benötigen hingegen eine eigens ausgestellte Berechtigungskarte.

Achtung

Die Studiausweise vieler Universitäten bzw Hochschulen gelten gleichzeitig als Berechtigungskarte für den Erwerb von Semestertickets. Personen, die beispielsweise an Fachhochschulen oder Privatuniversitäten studieren, benötigen hingegen eine eigens ausgestellte Berechtigungskarte.

Diese Karte erhalten Sie gratis im Kundenzentrum der Wiener Linien. Sie wird für eine maximale Laufzeit von vier Jahren ausgestellt. Für die Ausstellung benötigen Sie einen gültigen Studiausweis oder eine Bestätigung über die Zulassung bzw Fortsetzung des Studiums im aktuellen Semester sowie ein Passfoto.

StudentInnen, die auch in den Ferien im Netz der Wiener Linien unterwegs sind, fahren am besten mit der **Ferien-Monatskarte** für Studierende.

Wo gilt die Ferienmonatskarte?

Das Ticket kostet 29,50 Euro und gilt auf allen Linien innerhalb Wiens (Zone 100) für U-Bahn, Straßenbahn und Buslinien (ausgenommen spezielle Schnellbuslinien) sowie für die ÖBB (zB Schnellbahn) und die Wiener Lokalbahnen (bis Vösendorf-Siebenhirten).

Wann gilt die Ferienmonatskarte?

Das Ticket kann für Juli bzw August bezogen werden und ist jeweils für eines dieser Kalendermonate gültig (vom ersten Tag des Monats, 00.00 Uhr, bis zum 2. Tag des Folgemonats, 24.00 Uhr).

Wer kann die Ferienmonatskarte nutzen?

Das Ticket gilt für ordentliche HörerInnen einer Studieneinrichtung gemäß § 3 StudFG, die das 26. Lebensjahr noch nicht vollendet haben. Studierende müssen während der Fahrt einen gültigen Studenausweis bei sich haben. StudentInnen von Einrichtungen wie Fachhochschulen und Privatuniversitäten benötigen eine Berechtigungskarte. Diese Karte gibt es kostenlos im Kundenzentrum der Wiener Linien.

Wo gibt es die Ferienmonatskarte?

Die Ferienmonatskarte für Studierende gibt's im Online-Ticketshop der Wiener Linien zum Selbstaussdruck. Außerdem ist das Ticket auch über die Ticketshop-App (iPhone, Android) erhältlich. Die Nutzung dieser Online-Services ist Studierenden folgender Einrichtungen möglich:

- **Wirtschaftsuniversität Wien**
- **Technische Universität Wien**
- **Universität für Bodenkultur Wien**
- **Universität Wien**

- Medizinische Universität Wien
- Veterinärmedizinische Universität Wien
- Pädagogische Hochschule Wien
- Pädagogische Hochschule Niederösterreich
- Kirchliche Pädagogische Hochschule Wien/Krems
- Hochschule für Agrar- und Umweltpädagogik Wien
- Universität für Musik und darstellende Kunst Wien
- Universität für angewandte Kunst Wien
- Akademie der bildenden Künste Wien
- FH Technikum Wien (Berechtigungskarte)
- Konservatorium Wien Privatuniversität (Berechtigungskarte)
- FH Wien-Studiengänge der WKW (Berechtigungskarte)
- FH des BFI Wien (Berechtigungskarte)
- FH CAMPUS Wien (Berechtigungskarte)

Darüber hinaus können Studierende die Ferienmonatskarte in den Vorverkaufsstellen und im Kundenzentrum Erdberg kaufen. Erforderlich ist eine aktuelle Inskriptionsbestätigung und eine Berechtigungskarte bzw ein gültiger Studiausweis

Fragen, den Betrieb der Wiener Linien betreffend

Darf man Fahrräder in den öffentlichen Verkehrsmitteln mitbefördern?

Das Mitnehmen von Fahrrädern ist auf allen Strecken der Linien U1, U2, U3, U4 und U6 gratis möglich. Und zwar von Montag bis Freitag (werktags): 9 bis 15 Uhr und ab 18.30 Uhr und an Samstagen, Sonn- und Feiertagen: ganztägig Das blaue Schild mit dem Fahrradsymbol findet sich an den Türen jener U-Bahn-Wagen, in die Sie mit Ihrem Fahrrad einsteigen dürfen. Die Mitnahme eines

Fahrrades in Straßenbahn und Bus ist aus Sicherheitsgründen nicht gestattet.

An welchen Tagen fährt die Nacht-U-Bahn?

In den Nächten vor Samstagen, Sonntagen und Feiertagen sind alle U-Bahn-Linien durchgängig und im 15-Minuten-Intervall unterwegs.

Wie viel kostet es, wenn man kein gültiges Ticket bei sich hat?

Schwarzfahren kostet bei den Wiener Linien 103 Euro. Die Gebühr kann sofort in bar oder binnen drei Tagen mit Erlagschein bezahlt werden. Wird nicht innerhalb von drei Tagen bezahlt, erhöht sich der Betrag auf 144,30 Euro. Andere am VOR teilnehmende Verkehrsunternehmen haben davon abweichende Regelungen.

Man hat seine Jahreskarte bei einer Kontrolle nicht dabei gehabt? Was macht man jetzt?

Die Mehrgebühr wird zurückgezogen, wenn Sie innerhalb einer Woche nach der Kontrolle im Wiener-Linien-Kundenzentrum Erdberg Ihre gültige Karte und einen Ausweis vorweisen.

Einsprüche gegen Mehrgebühren können Sie auch online richten an: www.wienerlinien.at/service/Mehrgebühren-Formular

VERBUNDBEREICH DES VOR

Das Gebiet ist in eine Kernzone (Wien = Zone 100) und Außenzonen gegliedert. Der Tarif, den Sie bezahlen, richtet sich danach, wie viele Tarifzonen sie befahren. Die unterschiedlichen Angebote des VOR richten sich an alle Bevölkerungsgruppen, darunter auch an Lehrlinge, SchülerInnen, StudentInnen und SeniorInnen, das sind Frauen und Männer ab 61 Jahren.

Im VOR unterscheidet man zwischen B-Zonen (Buszonen) und Außenzonen. Benützen Sie außerhalb Wiens sowohl die Bahn als auch regionale Autobuslinien, dann benötigen sie eine B-Zone. Wenn sie nur mit der Bahn unterwegs sind, genügt die „normale“ Außenzone.

Infos über die Ticket-Angebote im VOR

Jahreskarten

Jahreskarten sind von einem beliebigen Monatsersten beginnend

1 Jahr lang gültig und können per Einmalzahlung bzw im Abonnement – Abbuchung in 12 Teilbeträgen – erworben werden. Jahreskarten sind NICHT übertragbar!

Bei Jahreskarten ist eine aufzahlungsfreie Hundemithnahme im Geltungsbereich der Jahreskarte möglich, Fahrräder dürfen in Wien in der S-Bahn ebenfalls unentgeltlich mitgenommen werden.

Sie erhalten Ihr Jahresticket grundsätzlich per Post. Im Kundendienstzentrum der Wiener Linien bekommen Sie Ihre Jahreskarte umgehend ausgehändigt.

Zur Bestellung Ihrer Jahreskarte füllen Sie bitte das entsprechende Formular aus. Sie erhalten das Bestellformular bei allen Vertriebsstellen oder online auf www.vor.at/tickets-preise/jahreskarten. Zusätzlich benötigen Sie ein Passfoto, sowie bei einer Jahreskarte im Abonnement einen amtlichen Lichtbildausweis und Ihre Bankverbindung.

Die Gültigkeit von Jahreskarten im Abonnement verlängert sich automatisch, wenn nicht spätestens einen Monat vor Ablauf gekündigt wird. Eine Kündigung der Jahreskarte ist jederzeit möglich, ebenso eine Änderung des Geltungsbereiches, allerdings muss beachtet werden, dass bei Kündigung vor Ablauf eines Jahres eine Bearbeitungsgebühr von 18 Euro anfällt.

Bei Verlust oder Diebstahl wird gegen Nachweis der behördlichen Anzeige und Bezahlung einer Bearbeitungsgebühr von 8 Euro ein Ersatzticket ausgestellt.

Wenn Sie bei einer Ticketkontrolle Ihre Jahreskarte einmal vergessen haben sollten, so ist das auch kein Problem: Bei Kontrollen auf Verkehrsmitteln der Wiener Linien kann der Besitz Ihrer Jahreskarte sofort nachgeprüft werden, sodass keine Mehrgebühr verhängt wird. Bei Kontrollen in anderen Verkehrsmitteln können Sie dem VOR im Nachhinein eine Kopie oder einen Scan Ihrer Jahreskarte zukommen lassen, die verhängte Mehrgebühr wird darauf hin wieder storniert. Beachten Sie jedoch bitte, dass die Verkehrsunternehmen und der VOR sich das Recht laut Tarifbestimmungen vorbehalten, für die nachträgliche Überprüfung der Jahreskarte eine Bearbeitungsgebühr zu verrechnen!

Wochen- und Monatskarten

Wochenkarten gelten jeweils für eine Kalenderwoche und am darauffolgenden Montag bis 9.00 Uhr. Wochenkarten sind übertragbar und können von beliebig vielen Personen abwechselnd benützt werden.

Achtung

Monats- und Wochenkarten sind ohne Foto und können von anderen Personen mitbenützt werden. Daher ist es nicht möglich, einen nachträglichen Straferlass zu erreichen.

Monatskarten gelten für einen Kalendermonat und darüber hinaus bis einschließlich 2. des Folgemonates. Monatskarten sind

übertragbar und können von beliebig vielen Personen abwechselnd benützt werden.

Bitte tragen Sie die für Ihre Fahrtstrecke benötigte(n) Zone(n) auf dem vorgesehenen Raum Ihrer erworbenen Monatskarte ein, sofern die Zonen nicht bereits vorgedruckt sind.

Tickets zum Vollpreis

Fahrkarten sind wahlweise nicht entwertet oder entwertet im Vorverkauf erhältlich. Fahrtunterbrechungen sind nur zum Umsteigen erlaubt; jede durchfahrene Zone ist zu bezahlen, auch für längere Fahrten werden höchstens 8 Zonen verrechnet.

Den Fahrschein zum Vollpreis gibt es im Vorverkauf oder – etwas teurer – im Fahrzeug. Die 4-Streifenkarte zum Vollpreis und die 8-Streifenkarte zum Vollpreis können sie im Vorverkauf erwerben.

Tickets zum ermäßigten Fahrpreis

Einzelfahrscheine zum ermäßigten Fahrpreis sind für Kinder ab dem 6. bis zum vollendeten 15. Lebensjahr und Hunde (gratis in Verbindung mit einer Jahreskarte) die richtige Wahl.

NUR IN WIEN: auch für

- Grundwehrdiener
- Mobil- bzw Sozialpassinhaber
- Fahrradmitnahme in S-Bahn

Kinder unter 6 Jahren fahren gratis (auf Bahnlinien der ÖBB sowie im Regionalbus maximal 2 Kinder pro Begleitperson).

Den Fahrschein zum ermäßigten Fahrpreis je Zone erhalten sie im Vorverkauf oder etwas teurer im Fahrzeug, die 4-Streifenkarte zum ermäßigten Fahrpreis und die 8-Streifenkarte zum ermäßigten Fahrpreis im Vorverkauf. Weiters wird auch der 2 Fahrten-Fahrschein angeboten.

AK-Tipp

Inhaber eines Mobilpasses oder Sozialpasses mit dem Vermerk „P“ zahlen in der Kernzone (Zone 100) den ermäßigten Fahrpreis.

Verkaufsstellen

- VOR ServiceCenter-BahnhofCity Wien West (ausgenommen Streifenkarten) 1150 Wien, Europaplatz 1, im Obergeschoss E 1.15
- Bahnhofsschalter der ÖBB, der Badner Bahn und der Raaber Bahn
- Vorverkaufsstellen der Wiener Linien
- Online-Ticketshop der Wiener Linien
- Lenker regionaler Autobuslinien
- Ticketautomaten (keine B-Zonen erhältlich)
- Trafiken mit Fahrausweisverkauf in Wien
- Mobilitätszentrale Burgenland, Eisenstadt, Domplatz

Ortstarife

Viele Gemeinden im Verbundraum bieten ihren Bürgern und Gästen gemeinsam mit dem VOR die Möglichkeit von ermäßigten Tarifen innerhalb des Gemeindegebietes. Ist eine Gemeinde – aufgrund ihrer Größe – in mehrere Ortstarifgebiete unterteilt, so gilt ein Fahrschein zum Ortstarif nur in jeweils einem Ortstarifgebiet!

Ortstarife gibt es derzeit in Baden, Breitenfurt, Bruck/Leitha, Eisenstadt, Gablitz, Gießhübl, Himberg, Hinterbrühl, Kaltenleutgeben, Klosterneuburg, Laab im Walde, Langenzersdorf, Leopoldsdorf bei Wien, Marchegg, Mauerbach, Mödling, Neusiedl am See, Perchtoldsdorf, Purkersdorf, Schwechat, Tulln, Wolkersdorf und Zwentendorf. Tickets zum Ortstarif gibt es beim Buslenker.

Achtung

Keine Verbundfahrten

sind Fahrten, die innerhalb des Verbundnetzes auf Strecken der Österreichischen Bundesbahnen in der 1. Klasse, der WLB, der ROeEE, WB und der Kfl mit folgenden Fahrausweisen durchgeführt werden:

- VORTEILScard (ÖBB, WLB, ROeEE),
- BUSINESScard (ÖBB, ROeEE),
- ÖSTERREICHcard (ÖBB, WLB, ROeEE)
- WESTcard (WB)
- Fahrausweise in Verbindung mit Liege- oder Bettkarten (ÖBB),
- Turnus-Mehrfahrtenkarten für Arbeitnehmer (Postbus),
- Fahrausweise für in die Tarifgemeinschaft mit den WL einbezogenen Kraftfahrlinien (mit Zusatzbuchstaben „B“),
- weiters Fahrausweise für Polizeibeamte (WLB), Präsenzdiener (ÖBB, WLB, Kfl), Hochschüler, Schüler, Privatschüler, Lehrlinge bzw Berufsschüler bei Einzelfahrten (Kfl), Gruppenreisen (ÖBB, WLB, ROeEE), Jugendliche mit einer Behinderung, die Lehrlingen gleichgestellt werden (Kfl), Jugendgruppen (ÖBB, WLB, ROeEE), Touristen (Kfl), Senioren (Kfl), Familien (Kfl), Fahrausweise, welche auf Grund besonderer Verträge mit Dienststellen von Gebietskörperschaften oder Firmen ausgegeben werden (ÖBB, WLB), Fahrausweise auf Grund von Sondertarifen für den Personen- und Gepäckverkehr, Fahrausweise des internationalen Verkehrs, Fahrausweise des City Airport Train (CAT) und Fahrausweise der Vienna Ring Tram; ausgenommen dem „24h Vienna-Ticket 2 in 1“

INFOS, DIE WÄHREND DER FAHRT VON NUTZEN SEIN KÖNNEN

Probleme im Bahnverkehr

Was tun bei Problemen und Ausfällen im Fernverkehr der ÖBB?

Wenn durch Zugverspätungen, Zugsausfälle, Zugsumleitungen usw Nachteile für Fahrgäste auftreten, sind entsprechende Möglichkeiten einer Entschädigung gesetzlich geregelt.

Zugausfall oder Verspätung vor oder während der Reise mit den ÖBB

Grundsätzlich haben Sie bei Verspätungen ab 60 Minuten Anrecht auf eine Entschädigung von 25%, ab 120 Minuten von 50% des einfachen Fahrpreises Ihres ÖBB-Tickets. Liegt dieser Entschädigungswert unter 4 Euro, wird er nicht ausbezahlt. Für internationale Passangebote, die ÖSTERREICHcard, Pauschalangebote sowie Zeitkarten gelten spezielle Entschädigungsbedingungen.

Bei der Fahrt im Nah- und Regionalverkehr (mit der Zuggattung Regionalzug, Regionalexpress oder S-Bahn in den Fahrplänen bezeichnet), ohne gemeinsame Fahrkarte in Verbindung mit Zügen des Fernverkehrs, besteht bei Verspätungen kein Anspruch auf Entschädigung.

Auf Wunsch erhalten Sie eine Bestätigung der Verspätung entweder vom Zugpersonal des verspäteten Zuges oder bis zu zwei Tage später im Internet unter www.oebb.at. Einfach den verspäteten Zug abfragen und Bestätigung ausdrucken. Sie können diese auch per Email unter service@pv.oebb.at elektronisch anfordern. In allen besetzten Bahnhöfen bei der Personenkasse können Sie diese Bestätigung bis spätestens sieben Tage nach der Fahrt einholen. Eine Bestätigung der Verspätung ist keine Voraussetzung für eine Entschädigung, sie beschleunigt aber die Bearbeitung Ihres Antrages.

Bei zu erwartenden Verspätungen über 60 Minuten werden die Eisenbahnunternehmen alle Maßnahmen zur Erleichterung Ihrer Lage ergreifen, zB durch die kostenlose Abgabe von Erfrischungen und Verpflegung.

KEIN Anspruch auf Entschädigung, Erstattung oder Ersatz von Kosten aufgrund von Zugverspätungen besteht in folgenden Punkten

- Wenn der Reisende vor Kauf des Tickets über mögliche Verspätungen informiert wurde.
- Wenn bei der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder über eine andere Strecke die Verspätung bei der Ankunft am Zielort weniger als 60 Minuten beträgt.

Wie kommen Sie zu Ihrer Entschädigung bei den ÖBB?

Um Ihre Entschädigungsansprüche geltend zu machen, benötigen Sie das Formular „Antrag auf Entschädigung und Refundierung bei Zugverspätungen“. Sie erhalten dieses Formular zum Download auf www.oebb.at, im verspäteten Zug oder bei einer Personenkasse. Senden Sie bitte das vollständig ausgefüllte Formular mit dem Original Ihrer Fahrkarte(n) sowie eventuell vorhandenen Verspätungsbestätigungen, Bescheinigungen und Rechnungen an ÖBB-Personenverkehr AG, Fahrgastrechte, Postfach

75, 1020 Wien oder geben Sie es bei einer Personenkasse ab.
ÖSTERREICHcard-KundInnen

BesitzerInnen einer ÖSTERREICHcard 2. Klasse erhalten bei je drei erlittenen Verspätungen von mehr als 60 Minuten bei der ÖBB-Personenverkehr AG eine pauschale Entschädigung von 20 Euro, BesitzerInnen einer ÖSTERREICHcard 1. Klasse

30 Euro, höchstens jedoch 10% des Verkaufspreises der jeweiligen ÖSTERREICHcard pro Jahr.

Sie müssen sich die Verspätungen jeweils von der ÖBB-Personenverkehr AG bestätigen lassen. Dies erfolgt entweder durch die ZugbegleiterInnen der Züge oder direkt nach Ankunft des Zuges an der Personenkasse des Bahnhofs (bzw bei ausgefallenen Zügen am Bahnhof, an dem Sie sich gerade befinden).

Versäumen des letzten Anschlusszuges des Tages (Hotel- und Taxikosten)

Können Sie den auf der Fahrkarte angegebenen Zielort Ihrer Reise wegen eines Zugausfalles, einer Verspätung über 60 Minuten oder des Versäumens des letzten Anschlusszuges nicht mehr am selben Tag erreichen, haben Sie – wenn eine Übernachtung notwendig ist – Anrecht auf Ersatz der Kosten für die Benachrichtigung Ihrer Angehörigen oder anderer Sie erwartenden Personen sowie der Kosten für eine Hotelübernachtung – von berechtigten Ausnahmen abgesehen – bis maximal 80 Euro oder die Kosten für die Weiterfahrt mit einem anderen öffentlichen Verkehrsmittel (bzw wenn kein solches mehr zur Verfügung steht, mit einem Taxi) bis maximal 50 Euro.

NEU Mehr Rechte für Fahrgäste mit Jahreskarten

Seit 1. Juli 2013 haben Fahrgäste mit Jahreskarten noch mehr Rechte im Nahverkehr.

Wenn Sie am Verspätungsentschädigungsverfahren teilnehmen wollen, zu dem Sie als Jahreskarteninhaber mit Bahn-Nutzungsmöglichkeit mit gesondertem Schreiben aufgefordert werden, müssen Sie bestätigen, dass Sie die konkret benützte Strecke überwiegend mit der Bahn fahren. Wenn der für alle Bahnen in Österreich per Gesetz festgelegte Pünktlichkeitsgrad von 95% in einem Monat nicht erreicht wird, erhalten Sie einmal im Jahr am Ende der Gültigkeit Ihrer Jahreskarte eine Entschädigung auf das von Ihnen bekannt-gegebene Bankkonto überwiesen.

Vom Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades werden die am Verspätungsentschädigungsmodell teilnehmenden Jahreskarteninhaber unaufgefordert nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte von der Eisenbahn schriftlich verständigt.

Die Höhe der Entschädigung hängt vom Preis Ihrer Karte ab und beträgt mindestens 10% des rechnerisch auf diesen Monat entfallenden Fahrpreises.

Die Eisenbahnunternehmen weisen allen am Verspätungsentschädigungsverfahren teilnehmenden Jahreskarteninhabern auf ihrer Internetseite den monatlich erreichten Pünktlichkeitsgrad ihrer Züge für die konkrete Strecke aus und berechnen dabei auch einen allenfalls bereits angefallenen Entschädigungsbetrag. Sie als Fahrgast können somit feststellen, ob Sie einen Anspruch auf Fahrpreisentuschädigung haben. Beförderungen mit Fahrkarten, die nur im Stadtverkehr oder in der Kernzone gelten, sind von dieser Entschädigungsregelung ausgenommen.

NEU Rechte für Fahrgäste mit Wochen- und Monatskarten

Fahrgäste mit Wochen- und Monatskarten bekommen jetzt ebenfalls Rechte bei Zugverspätungen, und zwar angemessene Entschädigungen, die von den einzelnen Bahnen jeweils festgelegt werden. Auch hier ist der Stadtverkehr von dieser Regelung ausgenommen. Näheres ist den Beförderungsbedingungen der jeweiligen Eisenbahnunternehmen zu entnehmen.

Sie haben eine Einzelfahrkarte und es kommt zu großen Verspätungen

Wird aufgrund einer Zugverspätung der Anschluss an einen anderen Zug versäumt, fällt der Zug ganz oder auf einer Teilstrecke aus oder hat der Zug mehr als 60 Minuten Verspätung, kann der Fahrgast

1. auf die Weiterfahrt verzichten und eine gebührenfreie anteilmäßige Erstattung des Fahrpreises nach den in den Beförderungsbedingungen festgesetzten Bedingungen beantragen

und gegebenenfalls seine unentgeltliche Rückbeförderung samt Hand- bzw. Reisegepäck mit dem nächsten geeigneten Zug zum Fahrtantrittsbahnhof beanspruchen oder

2. seine Fahrt fortsetzen, wobei die Weiterbeförderung ohne Erhebung eines zusätzlichen Fahrpreises zu erfolgen hat.

Das Eisenbahnunternehmen hat dem Fahrgast auf Verlangen den versäumten Anschluss, den Ausfall oder die Verspätung des Zuges zu bescheinigen.

Erstattung

Das Eisenbahnunternehmen hat bei Fahrausweisen für Einzelfahrten bis vor dem ersten Geltungstag, bei Zeitfahrkarten und Gruppenfahrausweisen innerhalb deren Geltungsdauer den Fahrpreis ganz oder teilweise zu erstatten, wenn der Fahrausweis nicht oder nur teilweise oder bei Gruppenfahrausweisen von einer geringeren Teilnehmeranzahl ausgenutzt worden ist.

In den Beförderungsbedingungen ist festzulegen, unter welchen Bedingungen der Fahrpreis zu erstatten ist. Erstattungsbeträge unter 4 Euro können von einer Auszahlung ausgeschlossen werden. Das Eisenbahnunternehmen kann die Erstattung von Fahrausweisen beim Kauf über einen bestimmten Vertriebsweg an die Einhaltung besonderer Bedingungen knüpfen.

Der Erstattungsbetrag ist gebührenfrei auszuführen, wenn der Fahrausweis aus Gründen, die das Eisenbahnunternehmen zu vertreten hat, nicht oder nur teilweise ausgenutzt worden ist.

Die Zahlung hat außer in entsprechend begründeten Fällen innerhalb von zwei Monaten nach Einreichung des vollständigen Antrages auf Erstattung zu erfolgen.

Alle Ansprüche auf Erstattung sind erloschen, wenn sie beim Eisenbahnunternehmen nicht innerhalb einer Frist von sechs Monaten geltend gemacht worden sind. Die Frist beginnt mit dem auf den Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises folgenden Tag.

Kein Anschluss mehr bei der ÖBB

Ist die Fortsetzung der Reise wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des letzten Anschlusses aufgrund einer Verspätung am selben Tag nicht möglich oder zumutbar, werden folgende Maßnahmen getroffen: „ die Eisenbahn organisiert, wenn möglich, eine angemessene Unterkunft einschließlich ev. erforderlichem Transfer, oder erstattet die Kosten für die angemessene Unterkunft einschließlich erforderlichem Transfer – von berechtigten Ausnahmen abgesehen – bis zu einem Maximalbetrag von Euro 80,-. Als angemessene Unterkunft gilt maximal ein Hotel der Mittelklasse (bis zu 3 Sterne), wobei die günstigste Übernachtungsmöglichkeit in Anspruch zu nehmen ist, oder die Eisenbahn bietet die Weiterbeförderung mit einem anderen Verkehrsmittel (zB Taxi) an oder refundiert dem Fahrgast die dafür angefallenen Kosten – von berechtigten Ausnahmen abgesehen –bis zu einem Höchstbetrag von 50 Euro.

Ausschließungsgründe

Ein Anspruch auf Übernahme der Übernachtungskosten besteht in folgenden Punkten nicht:

- Bei Verschulden des Reisenden,
- Bei Verhalten eines Dritten, das der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falls notwendigen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen er nicht abwenden konnte,
- Bei Vorliegen eines außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umstandes, den der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falls notwendigen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen er nicht abwenden konnte,

Beschwerde- und Schlichtungsstelle für KundInnen von Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbänden

Aufgabe der Schlichtungsstelle ist es Fahrgästen von österreichischen Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbänden (sofern die Eisenbahn benützt worden ist) ohne Gerichtsweg zu ihrem Recht zu verhelfen. In Streitfällen wird unkompliziert und rasch vermittelt und geschlichtet. Die Palette der Beschwerden ist breit gefächert und reicht von Kritik an fehlender Kundeninformation über Fahrgeldnachforderungen (zB Strafzahlungen bei fehlendem oder falschem Ticket, vergessenem Schülersausweis) bis zu Unzufriedenheit mit der Beschwerdebetreuung.

Durch den Anspruch auf Entschädigung bei Zugverspätungen, der gesetzlich seit Ende 2009 besteht, wenden sich vermehrt Fahrgäste an die Schlichtungsstelle. Dabei geht es insbesondere darum, den konkreten Anspruch zu klären und eine zügige Abwicklung der Entschädigungszahlung beim Eisenbahnunternehmen durchzusetzen. In den anderen Fällen (beispielsweise Fahrgeldnachforderungen, Qualitätsmängel im Zug) wird eine Einigung auf dem Kulanzweg angestrebt. Die Anliegen der Fahrgäste konnten bisher größtenteils mit einem positiven Ausgang für alle Beteiligten erledigt werden.

Welche Voraussetzungen sind notwendig, dass die Schlichtungsstelle für Sie tätig werden kann?

- Sie haben eine vertragliche Beziehung (Fahrkarte, Ermäßigungskarte, Freifahrtausweis ...) mit einem österreichischen Bahnunternehmen.
- Sie hatten bereits Kontakt mit dem Bahnunternehmen, konnten aber keine oder keine für Sie zufriedenstellende Antwort erhalten.

Achtung

Bevor die Schlichtungsstelle für Sie aktiv werden kann, müssen Sie selbst versuchen sich mit dem betroffenen Eisenbahnunternehmen oder Verkehrsverbund zu einigen. Wenn kein für Sie zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wurde, übernimmt die Schlichtungsstelle Ihren Fall.

Das Beschwerdeformular finden Sie online unter:

www.schienencontrol.gv.at.

Wenn Sie nicht die Möglichkeit haben, die Dokumente elektronisch anzuschließen, können Sie diese auch per Post an die Adresse Schienen-Control GmbH, z.H. Schlichtungsstelle, Praterstraße 62–64, 1020 Wien oder Fax (01) 5050707-180 übermitteln.

Bei Fragen erreichen Sie die Schlichtungsstelle telefonisch unter (0 1) 5050707-700

Bitte machen Sie hier alle zur Beurteilung der Beschwerde relevanten Angaben. Legen Sie Ihr Ansuchen nachvollziehbar und wenn möglich chronologisch dar.

Je konkreter und sachgerechter eine Forderung ist, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass es zu einer Einigung mit dem Eisenbahnunternehmen kommt.

Achtung

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Jede Partei trägt aber die Kosten, die für sie durch das Schlichtungsverfahren entstehen, selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten oder wenn Sie zB selbst einen Rechtsanwalt oder Gutachter beauftragen.

Die Schlichtungsstelle bearbeitet keine Beschwerden

- über Vorfälle, die länger als drei Jahre zurückliegen,
- über Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden sind,
- die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren,
- über Forderungen, die vom Bahnkunden bereits anerkannt wurden,
- wenn das Ticket nicht bei einem österreichischen Eisenbahnunternehmen oder Verkehrsverbund gekauft wurde,
- über Bauarbeiten, Lärmbelastungen, allgemeine (verkehrs-)politische Angelegenheiten, usw,
- über Busse und Straßenbahnen (auch wenn sie zum jeweiligen Eisenbahnunternehmen gehören), außer es handelt sich um Busse im Schienenersatzverkehr.

AK-Tipp

Bitte stellen Sie alle Informationen und Unterlagen schriftlich zur Verfügung. Verwenden Sie dazu das Beschwerdeformular auf der Website. Wenn Sie nicht die Möglichkeit haben, alle Dokumente elektronisch beizufügen, können Sie diese auch per Post oder Fax übermitteln. Folgendes wird von Ihnen benötigt:

1. Ihre persönlichen Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, Fax, E-Mail
2. Eine schriftliche Darstellung des Sachverhalts. Bitte schildern Sie was genau passiert ist.
3. Die schriftliche Beschwerde, die Sie bereits an das Eisenbahnunternehmen bzw den Verkehrsverbund geschickt haben.
4. Die Antwort des Eisenbahnunternehmens bzw des Verkehrsverbundes samt kompletter Korrespondenz.
5. Ihre jetzige Forderung gegenüber dem Eisenbahnunternehmen bzw dem Verkehrsverbund – was möchten Sie, dass die Schlichtungsstelle für Sie zu erreichen versucht?
6. Zustimmung nach § 8 Datenschutzgesetz 2000. Damit erlauben Sie der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten anzufordern.

Öfter gestellte Fragen über Angebote des VOR

Mitnahme von Fahrrädern

Wenn Sie Ihr Fahrrad in der Bahn oder der U-Bahn transportieren möchten, beachten Sie bitte folgende Regeln:

- Jeder Fahrgast darf nur ein einsitziges Fahrrad mitnehmen.

- Das Fahrrad darf nur in den gekennzeichneten Einstiegsbereichen abgestellt werden.
- Pro Einstiegsbereich dürfen in der U-Bahn maximal zwei Räder abgestellt werden.
- Die gleichzeitige Mitnahme eines Hundes und eines Fahrrades ist nicht gestattet.
- Fahrräder dürfen nur mitgenommen werden, wenn ausreichende Abstellkapazität zur Verfügung steht.
- Bitte achten Sie darauf, dass in den Anlagen und Fahrzeugen die Sicherheit und Ordnung nicht beeinträchtigt werden.

Mit dem Fahrrad in der U-Bahn

Die Fahrradmitnahme ist in der U-Bahn zu folgenden Zeiten möglich: MO-FR (werktags) von 9 – 15 Uhr und ab 18.30 Uhr, SA, SO + FT ganztägig

In Straßenbahnen und Autobussen der Wiener Linien dürfen aus Platzgründen nur zusammenklappbare Fahrräder befördert werden. Mehr Infos finden Sie unter www.wienerlinien.at.

Die Mitnahme eines Fahrrades ist kostenlos.

Mit dem Fahrrad in der Bahn

Die Fahrradmitnahme ist in den im Fahrplan bekanntgegebenen und mit Fahrradsymbol gekennzeichneten Nahverkehrszügen der ÖBB (R, REX, SB, RSB) möglich. Detailliertere Infos finden Sie unter www.oebb.at.

Für die Mitnahme des Fahrrades wird ein Fahrschein zum ermäßigten Fahrpreis benötigt, die ÖBB bieten auch Tages-, Wochen und Monatskarten für Fahrräder an.

Auf Zügen der WESTbahn ist die Mitnahme eines Fahrrades nach Reservierung im Internet auf www.westbahn.at möglich, ebenfalls kostenpflichtig.

Auf Zügen der Badner Bahn ist eine Fahrradmitnahme nicht möglich.

Anruf-Sammeltaxi

In vielen österreichischen Gemeinden stellt das Anruf-Sammeltaxi eine sinnvolle und attraktive Ergänzung zum bestehenden öffentlichen Verkehrsangebot dar. Bei dieser alternativen Betriebsform werden die Fahrgäste gegen telefonische Bestellung von und zu den AST-Sammelstellen bzw. überhaupt bis zur Haustüre chauffiert. In vielen Fällen übernimmt das AST auch die Verkehrsbedienung außerhalb der Betriebszeiten von Bus oder Bahn.

Wir haben im Anhang eine Übersicht der Gemeinden mit AST-Betrieb der Ostregion für Sie zusammengestellt. Für weitergehende Auskünfte nutzen Sie bitte die angegebenen Kontaktmöglichkeiten. Nähere Informationen zum jeweiligen AST erhalten Sie auch bei der betreffenden Gemeinde.

Park & Ride-Anlagen der Ostregion

Park & Ride-Plätze befindet sich zumeist entlang der Eisenbahnlinien. In der gesamten Ostregion (Wien, Niederösterreich und dem Burgenland) stehen mittlerweile schon 200 Anlagen zum leichten Umsteigen zur Verfügung. Alle Park & Ride-Anlagen sind auch im Routenplaner des VOR unter www.vor.at integriert.

Grundsätzlich werden in der Ostregion mit Ausnahme von Wien Park & Ride-Stellplätze für KundInnen des öffentlichen Verkehrs gratis angeboten. Auch auf Wiener Stadtgebiet stehen Park & Ride-Anlagen zur Verfügung, sind aber kostenpflichtig.

Im Anhang finden Sie die Park & Ride-Anlagen in der Ostregion mit der jeweiligen ungefähren Stellplatzanzahl als Liste nach Bundesland und in alphabetischer Reihenfolge.

WESTBAHN

WESTbahn Tickets sind über drei Verkaufskanäle erhältlich: online unter www.westbahn.at, direkt im Zug sowie in rund 3.000 Trafiken österreichweit. Sonderaktionen gibt es grundsätzlich nur online und/oder in der Trafik. Das Trafik-Aktiv Ticket für alle ab 60 Jahren erhalten Sie exklusiv in der Trafik.

Beim Kauf von Tickets im Zug haben Sie die Möglichkeit, bar, mit Bankomatkarte oder Kreditkarte (Visa oder Mastercard) ab einem Betrag von 15 Euro zu bezahlen. Elektronisch erworbene Tickets können ausgedruckt oder direkt am Handy (Tablet etc.) vorgewiesen werden.

Eine zuggebundene Reservierung kann online durchgeführt werden und kostet 5 Euro. Reservierungen können innerhalb des Gültigkeitszeitraumes verschoben oder storniert werden.

Kinder bis 6 Jahre werden unentgeltlich befördert, von 6 bis 15 Jahren in Begleitung eines Vollzahlers bezahlen unabhängig von der Relation 1 Euro. Ein Vollzahler einer WESTbahn Fahrkarte kann maximal 4 Kinder in Begleitung zum oben genannten Preis mitnehmen.

Die Fahrkarte für Fahrräder kann online um Euro 5 erworben werden und beinhaltet eine kostenfreie Reservierung. Beim Kauf im Zug kostet die Fahrkarte für Fahrräder Euro 10 bzw 100 km (bei Bezahlung mit einer Kilometerbank).

Einzelfahrkarten

Einfache Fahrten (Einzelfahrkarten) sind für eine Richtung gültig. Ab Kaufdatum kann dieses Ticket innerhalb eines Jahres eingelöst werden und ist komplett flexibel, also zeit- und zugunabhängig.

Wie kann man eine Stornierung durchführen?

Ungenutzte Tickets zum Haustarif können innerhalb eines Jahres ab Kauf storniert werden. Sie können Ihr Ticket auf der Startseite

unter „Ticket Nachverfolgung“ mit der Ticketnummer und dem dazugehörigen Code stornieren. Der Betrag wird auf dem Weg zurück überwiesen, über den Sie den Kauf getätigt haben. Dies kann im Regelfall bei Banküberweisungen ca. 10 Tage und bei Kreditkartenzahlung bis zu einem Monat dauern.

Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM)

Personen mit eingeschränkter Mobilität reisen mit einem Ticket zum einem Aktionsticket gemäß WESTspecial.

Mitnahme einer Begleitperson

Für die Mitnahme einer Begleitperson muss der Vermerk „Der Inhaber/die Inhaberin des Passes bedarf einer Begleitperson.“ im Behindertenpass eingetragen sein. In diesem Fall fährt eine Begleitperson gratis mit. Die unentgeltliche Mitnahme einer Begleitperson ist nur in Verbindung mit dem Haustarif möglich und nicht mit Aktionen, insbesondere diversen WESTspecials, kombinierbar.

Kostenlose Reservierung für Rollstuhlfahrer

Rollstuhlfahrer können über www.westbahn.at oder das Customer Care Center der WESTbahn einen Rollstuhlplatz kostenlos reservieren.

Kostenlose Reservierung sonstige PRM

Bescheinigt der Behindertenpass eine Behinderung von über 70%, bietet die WESTbahn die Möglichkeit einer kostenlosen Reservierung über das Customer Care Center der WESTbahn.

Der Berechtigungsausweis ist im Zug unaufgefordert vorzuweisen. Für Blinde gilt als Berechtigung ein Blindenausweis, ausgestellt durch den Blindenverband. Für Inhaber eines Verbundtickets des ÖÖVV gelten die Bestimmungen des ÖÖVV.

Kilometerbank

Mit der Kilometerbank kaufen Sie ein Kilometerkontingent von 1000, 5000 oder 10000 km im Voraus. Die Karte ist übertragbar und ab Kaufdatum 24 Monate gültig. Für jede Fahrt wird eine festgelegte Anzahl an Kilometern abgebucht. Bei der ersten Nutzung wird Ihr Guthaben auf eine Plastikkarte übertragen, die Sie jederzeit wieder aufladen können.

Die Kilometerbank Niederösterreich-Wien mit einem Guthaben von 5.555 Kilometern, ist im Abschnitt zwischen Amstetten und Wien nutzbar.

Achtung

Reklamationen wegen einer Falschabbuchung werden nur am selben Tag bearbeitet.

Zeitkarten

WESTbahn eigene Zeitkarten sind online erhältlich. Tickets der Verkehrsverbünde VOR und VVNB werden auf der WESTbahn nicht akzeptiert.

Jahresnetzkarten

WESTnetz Classic

Die Jahresnetzkarte für alle um 1.199 Euro

WESTnetz Familie

Mit der Familienjahreskarte können zwei Erwachsene plus maximal vier Kinder bis zum Tag vor dem 15. Geburtstag im WESTnetz reisen. Es wird allen Familienmitgliedern eine eigene Karte ausgestellt. Die ganze Familie reist um 1.399 Euro im Jahr

WESTnetz <26

Alle unter 26 reisen günstiger – ein ganzes Jahr lang um 799 Euro. Es gilt das Alter beim Kauf der Jahresnetzkarte

WESTnetz Senior

Für Frauen und Männer ab 60 Jahren kostet die Jahresnetzkarte 799 Euro

Bitte beachten Sie, dass im Zug gemeinsam mit der Jahresnetzkarte immer auch ein Lichtbildausweis vorgewiesen werden muss. Eine Stornierung der Jahresnetzkarte ist auch nach Beginn der Gültigkeit möglich. Jeder angefangene Monat wird als voll konsumiert gerechnet und kann nicht storniert werden. Hinzu kommt eine Stornogebühr von 1/12 des Wertes der Jahresnetzkarte.

In welchem Bundesland sind Sie mit der WESTbahn unterwegs?

Salzburg - Oberösterreich

Für alle Vielreisenden zwischen Salzburg und Attnang bietet die WESTbahn eine 7-Tage-Karte zum Preis von 35 Euro und eine 30-Tage-Karte für 135 Euro an.

Diese Karten können online und im Zug gekauft und in beiden Fahrrichtungen genutzt werden. Die Karten sind kalenderflexibel und Sie können damit ab dem ersten Geltungstag an insgesamt 7 bzw 30 Tagen unbegrenzt zwischen Attnang und Salzburg unterwegs sein. Die Originalkarte, die Sie im Zug kaufen oder nach dem ersten Scannen des online gekauften PDFs vom Steward erhalten, ist darüber hinaus jeweils übertragbar.

Oberösterreich

Da die WESTbahn Mitglied im Oberösterreichischen Verkehrsverbund (OÖVV) ist, werden für alle Verbindungen im Abschnitt zwischen Attnang und Linz die Tages-, Wochen- und Monatskarten des OÖVV verkauft.

Niederösterreich - Wien

Für regelmäßige Fahrten auf der Kurzstrecke, etwa zwischen Wien Hütteldorf und St. Pölten oder St. Pölten und Amstetten etc. ist eine Kilometerbank der WESTbahn eine mögliche Alternative, für den Streckenabschnitt von Amstetten bis Wien mit einem Guthaben von 5.555 Kilometern zum Preis von 389,90 Euro.

Zeitkarten der Verbände

Die WESTbahn ist Mitglied im Oberösterreichischen Verkehrsverbund (OÖVV). Für alle Verbindungen zwischen Attnang und Linz werden Einzeltickets zum Haustarif der WESTbahn, reduzierte Einzeltickets des OÖVV und Zeitkarten (Tages-, Wochen- und Monatskarten) des OÖVV verkauft. Im Zug erhalten Sie auch Tickets für Strecken im OÖVV, die über das Angebot der WESTbahn hinausgehen.

Alle regulären und reduzierten Einzelfahrkarten und Zeitkarten (inkl. Jahreskarte) des OÖVV erhalten Sie auch bei Ihrer örtlichen Verkaufsstelle in Oberösterreich. Alle weiterführenden Informationen finden Sie unter www.ooevv.at

Wie erhalten Zeitkartenbesitzer eine Entschädigung bei Verspätung?

Für Zeitkartenbesitzer besteht der Entschädigungsanspruch am Ende der Gültigkeitsdauer, wenn der Pünktlichkeitsgrad unterschritten wurde, der mit 90% festgelegt wurde. Besitzer einer Jahresnetzkarte werden automatisiert innerhalb von 2 Wochen nach Ende der Gültigkeitsdauer über einen etwaigen Anspruch informiert. WESTbahn-Wochen- und -Monatskartenbesitzer sowie Besitzer einer Verbund-Jahreskarte müssen sich direkt an das Customer Care Center der WESTbahn wenden.

WESTBUS

Bei nationalen Linien ist eine Beförderungsgarantie nur bei vorhergehender Onlinereservierung unter möglich. Bei internationalen Linien ist eine Reise nur nach vorheriger Reservierung, wiederum unter www.westbus.at, bis 24 Stunden vor der Abfahrt möglich. Die Reservierung ist bei nationalen und internationalen Linien unentgeltlich.

Was tun bei Verspätungen oder Zugsausfall?

Entschädigungen werden ab einem Betrag von über 0 Euro entrichtet. Die Entschädigung erfolgt in Form von Gutscheinen, die ein Jahr ab Ausstellungsdatum gültig sind. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Auszahlung auch in Form eines Geldbetrages. Entschädigungen bei Einzelkarten werden im Falle eines Anspruches zeitnah (spätestens innerhalb eines Monats) direkt auf das Ticket in Form eines Gutscheins verbucht.

Ansprüche auf Entschädigung, sind innerhalb eines Jahres bei der WESTbahn geltend zu machen. Nach einem Jahr verjähren sie. Bestätigungen, zum Beispiel für Arbeitgeber, dass der Zug verspätet war und dadurch ein Anschluss verpasst wurde oder ausgefallen ist, können über meinenachricht@westbahn.at oder über das Customer Care Center der WESTbahn angefordert werden.

Sie fahren mit Einzelkarte und Ihr Zug ist verspätet

Wenn Sie mit einer Einzelkarte unterwegs sind und vor Antritt bzw während der Fahrt klar ist, dass der Zug bei der Ankunft am Zielort mehr als 60 Minuten Verspätung hat, können Sie auf den Antritt der Fahrt verzichten und erhalten den vollen Fahrpreis erstattet. Dazu wenden Sie sich an das Customer Care Center der WESTbahn oder füllen online auf www.westbahn.at ein Formular aus.

Je nach Dauer der Verspätung erhalten Sie 25% des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten; 50% des Preises der Fahrkarte ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Die Grundlage für die Entschädigung ist jener Preis, den Sie für die verspätete Beförderung bezahlt haben. Wurden Sie bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert oder betrug die Verspätung am Zielort weniger als 60 Minuten, haben Sie keinen Anspruch auf eine Entschädigung.

Bei einer Verspätung von über 60 Minuten, haben Fahrgäste Anspruch auf kostenlose Snacks und Erfrischungen nach Maßgabe der Verfügbarkeit am Zug.

Ist die Fortsetzung der Reise wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des letzten Anschlusses am selben Tag nicht möglich oder zumutbar, so erstattet die WESTbahn sofern sie nicht selbst für den Kunden eine Hotelübernachtung organisiert und direkt bezahlt, die Kosten – von berechtigten Ausnahmen abgesehen – bis zum Höchstbetrag von 80 Euro für das Hotel. Wenn eine Heimfahrt möglich ist, erstattet die WESTbahn – von berechtigten Ausnahmen abgesehen – bis zu einem Höchstbetrag von 50 Euro für das öffentliche Verkehrsmittel/Taxi. Ist der Zug auf einer Strecke blockiert, bietet die WESTbahn den Fahrgästen kostenlose Beförderung vom Zug zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort an, sofern dies praktisch möglich ist.

Sie fahren mit Kilometerbank und Ihr Zug ist verspätet

Besitzer einer Kilometerbank bekommen die Entschädigung auf die Kilometerbank in Form eines Geldbetrages gutgeschrieben. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung auch in Form eines Geldbetrages.

Sie haben eine Jahresnetzkarte der WESTbahn und Ihr Zug ist verspätet

Bei wiederholten Zugsverspätungen haben Sie einen Anspruch auf Fahrpreischädigung nach Maßgabe folgender Modalitäten: Der durchschnittliche Pünktlichkeitsgrad beträgt im gesamten Jahr 90%. Wird dieser durchschnittliche Wert im Gültigkeitszeitraum der Jahresnetzkarte unterschritten, hat der Fahrgast Anspruch auf eine Entschädigung. Für diese Entschädigung wird

jedes einzelne Monat im Gültigkeitszeitraum betrachtet. Fallen Monate unter die Pünktlichkeitsgrenze, gebührt für diese eine Entschädigung in Höhe von 10% des Wertes für einen Monat der Jahresnetzkarte. Die Gutschrift wird automatisch nach Ablauf der Gültigkeit in einem Zeitraum von 2 Wochen auf die Jahresnetzkarte gebucht. Diese fungiert dann als Gutschein und kann für Leistungen der WESTbahn eingelöst werden. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung auch in Form eines Geldbetrages.

Sie haben eine Monatskarte der WESTbahn und Ihr Zug ist verspätet

Wenn der Pünktlichkeitsgrad von 90% im Gültigkeitszeitraum der Monatskarte unterschritten wird, haben Sie Anspruch auf Entschädigung. Die Entschädigung beträgt 10% des Wertes der Monatskarte. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung auch in Form eines Geldbetrages.

Sie haben eine Wochenkarte der WESTbahn und Ihr Zug ist verspätet

Fahrgäste, die über eine Wochenkarte der WESTbahn verfügen, haben Anspruch auf Entschädigung, wenn der Pünktlichkeitsgrad von 90% im Gültigkeitszeitraum der Wochenkarte unterschritten wird. Die Entschädigung beträgt 10% des Wertes der Wochenkarte. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung auch in Form eines Geldbetrages.

NEU auch Mindest-Fahrgastrechte für Busreisende seit 1. März 2013

In der Verordnung EU) Nr. 181/2011 sind Mindestrechte für Fahrgäste festgelegt, die innerhalb der Europäischen Union mit dem Bus reisen.

Die folgenden Grundrechte gelten für alle Linienverkehrsdienste ungeachtet der planmäßigen Wegstrecke:

- nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen,
- Zugang von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu Verkehrsdiensten ohne Aufpreis sowie finanzielle Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung ihrer Mobilitätshilfen,
- Mindestvorschriften über Reiseinformationen für alle Fahrgäste sowohl vor als auch während der Fahrt sowie allgemeine Informationen über ihre Rechte;
- Einrichtung eines Verfahrens für die Bearbeitung von Beschwerden durch die Verkehrsunternehmen, das allen Fahrgästen zur Verfügung steht,
- Einrichtung unabhängiger nationaler Stellen in allen Mitgliedstaaten mit dem Auftrag, die Verordnung durchzusetzen und Verstöße gegebenenfalls zu ahnden.

Für Linienverkehrsdienste, bei denen die planmäßige Wegstrecke 250 km oder mehr beträgt, gelten darüber hinaus die folgenden Rechte:

- Ausstellung von (elektronischen) Fahrscheinen oder anderen Dokumenten, die den Beförderungsanspruch begründen,
- Entschädigung und Hilfeleistung bei Tod, Körperverletzung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck durch Unfälle,
- Informationen bei Annullierung oder verspäteter Abfahrt,
- Anspruch auf Erstattung des vollen Fahrpreises oder Weiter-

reise mit geänderter Streckenführung bei Fahrtannullierung oder großer Verspätung,

- angemessene Hilfeleistung bei Annullierung oder großer Verspätung (gilt nur für Fahrten mit einer planmäßigen Dauer von über drei Stunden),
- Entschädigung in Höhe von 50% des Fahrpreises, wenn der Beförderer dem Fahrgast bei Annullierung oder großer Verspätung nicht die Wahl zwischen der Erstattung des Fahrpreises und der Weiterreise mit geänderter Streckenführung anbietet,
- spezifische Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis an Busbahnhöfen und im Fahrzeug.

Informationsstellen der Wiener Linien

Adresse U-Bahn Station		Öffnungszeiten	
		Mo.-Fr.	Sa., So., Ft.
 	Stephansplatz	6.30-18.30	8.30-16.00
  	Karlsplatz	6.30-18.30	8.30-16.00
 	Praterstern	6.30-18.30	8.30-16.00
	Südtiroler Platz/Hauptbahnhof	6.30-18.30	Geschlossen
 	Westbahnhof	6.30-18.30	8.30-16.00
 	Landstraße	6.30-18.30	-
	Schottentor	6.30-18.30	-
	Bahnhof Meidling	6.30-18.30	-
	Floridsdorf	6.30-18.30	-
		Mo.-Mi. & Fr.	Do.
	Kundenzentrum Erdberg, 3.	8.00-15.00	8.00-17.30

Vorverkaufsstellen der Wiener Linien

Adresse U-Bahn Station		Öffnungszeiten	
		Mo.-Fr.	
 	Stephansplatz, 1.	6.30-18.30	
 	Schwedenplatz, 1.	6.30-18.30	
  	Karlsplatz, 1.	6.30-18.30	
 	Praterstern, 2.	6.30-18.30	
 	Landstraße, 3.	6.30-18.30	
	Südtiroler Platz/Hauptbahn., 4.	6.30-18.30	
 	Westbahnhof, 6.	6.30-18.30	
 	Spittelau, 9.	6.30-18.30	
	Schottentor, 9.	6.30-18.30	
	Reumannplatz, 10.	6.30-18.30	
	Bahnhof Meidling, 12.	6.30-18.30	
	Hietzing, 13.	6.30-18.30	
	Ottakring, 16.	6.30-18.30	
	Heiligenstadt, 19.	6.30-18.30	
	Floridsdorf, 21.	6.30-18.30	
	Kagran, 22.	6.30-18.30	
		Mo.-Mi. & Fr.	Do.
	Kundenzentrum Erdberg, 3.	8.00- 15.00	8.00-17.30

Anruf-Sammeltaxis (AST) in der Ostregion

Name / Ort	Telefon
Amstetten	0810/810278
AST-Dispositionszentrale NÖ	0810/810 278
ASTAX Wien	01/7909 424 XX
BIHAXI Bisamberg - Hagenbrunn	0810/810278
Gänserndorf - MAXI	0810/810 278
Gänserndorf - SPITAXI	0810/810 278
Hollabrunn	0810/810 278
Klosterneuburg	0810 810 278
Korneuburg	0810/810 278
Kreuzenstein	0810/810 278
Langenzersdorf	0810/810 278
Marchfeld	0810/810 278
Münchendorf	0810/810 278
Pöchlarn	0810/810 278
STEINI - Steinfeld	0810/810 278
STOXI - Stockerau	0810/810 278
Schwechat	01/707 36 36
St. Valentin	0810/810 278
Südheide	0810/810 278
Thayaland	0810/810 278
Thermenumlandgemeinden	0810/810 278
TRIXI - Triestingtal	0810/810 278
Tulln	02272/82 000

GRÖßERE PARK & RIDE ANLAGEN IN DER OSTREGION UND ANZAHL DER PKW-STELLPLÄTZE

Burgenland

Haltestelle Burgenland	Parkplätze
Bad Neusiedl	33
Bad Sauerbrunn	51
Baumgarten	55
Breitenbrunn	30
Deutschkreutz	104
Donnerskirchen	37
Draßburg	47
Frauenkirchen	30
Gattendorf	49
Gols	51
Großpetersdorf Bhf/Bahnstraße	40
Jois	30
Kittsee	50
Loipersbach-Schattendorf	65
Markt Allhau P+R	30
Marz-Rohrbach	40
Mattersburg	71
Mönchhof-Halbtürn	50
Müllendorf	188
Neudorf	40
Neudörfel	26
Neufeld a.d. Leitha	24
Neusiedl am See	350
Nickelsdorf	45
Oberwart	31
Oberwart P+R	140
Pama	70
Pamhagen	30
Parndorf	12
Parndorf/Ort	465

Haltestelle Burgenland	Parkplätze
Pinkafeld Bf	30
Pinkafeld P+R	20
Purbach am Neusiedler See	15
St. Andrä am Zicksee	50
Stegersbach P+R/Hauptplatz	30
Wallern	18
Weiden am See	10
Weppersdorf Busbahnhof P+R	164
Wiesen/Sigleß	130
Winden am See	10
Wulkaprodersdorf	120
Zurndorf	163

Niederösterreich

Haltestelle Niederösterreich	Parkplätze
Absdorf-Hippersdorf	263
Achau	11
Allentsteig	44
Amstetten	1205
Angern an der March	96
Annaberg	30
Aschbach	53
Aspang-Markt	105
Atzenbrugg	10
Auersthal	21
Ausschlag-Zöbern	32
Bad Deutsch-Altenburg	117
Bad Erlach	41
Bad Fischau-Brunn	32
Bad Pirawarth	11
Bad Vöslau	265
Baden	490
Berndorf Stadt	17
Bernhardsthal	79

Haltestelle Niederösterreich	Parkplätze
Bisamberg	19
Bischofstetten	23
Blindenmarkt	62
Bockfließ	11
Böheimkirchen	227
Breitensee	13
Breitenwaida	32
Brunn-Maria Enzersdorf	198
Deutsch-Wagram	420
Drösing	177
Dürnkrot	230
Ebenfurth	201
Ebreichsdorf	149
Edlitz-Grimmenstein	157
Eggenburg	258
Eichgraben-Altlenzbach	250
Enzersdorf bei Staatz	29
Enzesfeld-Lindabrunn	22
Erlauf	21
Erlaufklause	18
Etsdorf-Straß	32
Felixdorf	291
Fels am Wagram	130
Fischamend	111
Frankenfels	12
Frättingsdorf	66
Freiland	10
Furth-Palt	53
Gaisruck	21
Gänserndorf	716
Gars-Thunau	30
Gerasdorf	52
Getzersdorf ob der Traisen	11
Gföhl P+R	49
Gloggnitz	195
Gmünd	186
Göllersdorf	24

Haltestelle Niederösterreich	Parkplätze
Göpfritz an der Wild	174
Gösing	21
Göstling an der Ybbs	15
Götzendorf	262
Gramatneusiedl	699
Greifenstein-Altenberg	78
Groß Schweinbarth	32
Großengersdorf	11
Großhollenstein	13
Großmotten Umfahrungsstrasse	10
Großweikersdorf	111
Grünbach/Schneeberg	13
Grünbach/Schneeberg Schule	13
Gumpoldskirchen	46
Guntersdorf	207
Guntramsdorf - Thallern	32
Guntramsdorf-Kaiserau	21
Gutenstein	42
Haag	42
Hadersdorf am Kamp	396
Hainburg/Donau Kulturfabrik	68
Hainfeld	19
Hausleiten	16
Helmahof	200
Herzogenburg	123
Hetzmannsdorf-Wullersdorf	165
Himberg	55
Hirschbach bei Gmünd	13
Höflein an der Donau	12
Hofstetten-Grünau	24
Hohenau an der March	357
Hohenberg In der Bruck	10
Hollabrunn	800
Horn	32
Hötzelsdorf-Geras	71
Irnfritz	100
Jedenspeigen	21

Haltestelle Niederösterreich	Parkplätze
Kapellerfeld	16
Kienberg-Gaming	13
Kirchberg am Wagram	419
Kirchberg an der Pielach	16
Kirchstetten	53
Klangen	42
Klosterneuburg-Kierling	286
Klosterneuburg-Weidling	32
Kogelsbach	11
Korneuburg	530
Kottingbrunn	71
Kreisbach	16
Krems	655
Krenstetten	13
Kritzendorf	62
Laa an der Thaya	185
Ladendorf	106
Langenlebarn	27
Langenlois	13
Langenzersdorf	81
Laubenbachmühle	15
Leobendorf-Krznst	123
Leobersdorf	586
Lilienfeld	84
Limberg-Maissau	130
Loich	16
Loosdorf/Melk	270
Lunz am See	25
Mank	31
Marchegg	85
Maria Anzbach	21
Maria Ellend	21
Markersdorf an der Pielach	16
Mauer-Öhling	26
Melk	303
Michelhausen	36
Miesenbach-Waidmannsfeld	17

Haltestelle Niederösterreich	Parkplätze
Mistelbach	749
Mödling	817
Moosbierbaum-Heiligeneich	36
Muckendorf-Wipfing	27
Münchendorf	24
Neubau-Kreuzstetten	42
Neubruck	30
Neulengbach	55
Neulengbach Stadt	414
Neumarkt/Ybbs-Karlsbach	11
Neunkirchen	273
Niederkreuzstetten	33
Ober Grafendorf	52
Oberolberndorf	16
Oberpiesting	22
Obersdorf	135
Oberwaltersdorf	13
Oed	47
Opponitz	11
Paasdorf	27
Paudorf	23
Payerbach-Reichenau	137
Pernitz Wipfelhofstraße	30
Pernitz-Muggendorf	42
Petronell-Carnuntum	53
Pfaffstätten	21
Pfennigbach	11
Piesting	50
Pillichsdorf	11
Pitten	41
Plank am Kamp	11
Platt	66
Pöchlarn	383
Pottenbrunn	42
Pottendorf-Landegg	129
Pottschach	131
Pressbaum	16

Haltestelle Niederösterreich	Parkplätze
Prinzersdorf	70
Puchberg am Schneeberg	130
Puchenstuben	12
Pürbach-Schrems	21
Purgstall/Erlauf	42
Purkersdorf Zentrum	150
Raasdorf	16
Rabensburg	37
Rabenstein NÖ	14
Rastefeld Bundesstrasse	25
Regelsbrunn	48
Rekawinkel	54
Retz	327
Rohrbach an der Gölsen	22
Rosenburg	21
Sarasdorf	13
Scheibbs	186
Scheiblingkirchen-Warth	19
Schleinbach	83
Schönborn	13
Schönfeld-Lasseo	21
Schwarzenau	62
Schwarzenbach an der Pielach	51
Schwechat	234
Seebenstein	30
Siebenbrunn-Leopoldsdorf	42
Sierndorf	37
Sierndorf an der March	17
Sigmundsherberg	255
Silberwald	148
Sitzenberg-Reidling	51
Sollenau	97
Spillern	45
St Aegyden am Neuwalde	20
St Andrä-Wördern	104
St Egyden/Stfd	113
St Peter-Seitenstetten	113

Haltestelle Niederösterreich	Parkplätze
St Pölten Alpenbahnhof	21
St Pölten Hauptbahnhof	1175
St Pölten Porschestra (P+R Süd)	88
St Pölten Traisenpark P+R Nord	45
St Valentin	448
St Veit an der Gölsen	42
Staatz	72
Stadt Haag	88
Statzendorf	16
Steinschal-Tradigist	11
Stillfried	30
Stockerau	1096
Strasshof	327
Tallesbrunn	18
Tattendorf	13
Ternitz	233
Theresienfeld	11
Traisen	33
Traismauer	121
Trautmannsdorf/Leitha	71
Tulln	914
Tullnerbach-Pressbaum	172
Tullnerfeld Regionalbahnhof	500
Ulrichskirchen	16
Unter Buchberg	21
Unter Kritzendorf	18
Untereggendorf	21
Unterpurkersdorf	41
Unterretzbach	16
Urschendorf	11
Vitis	34
Wagram-Grafenegg	55
Waidhofen an der Thaya	20
Waidhofen an der Ybbs-Lokalbahn	21
Waidhofen/Ybbs	106
Waldegg	17
Wampersdorf	71

Haltestelle Niederösterreich	Parkplätze
Weigelsdorf	61
Weikendorf-Dörfles	11
Weissenbach-Neuhaus	21
Wienerbruck-Josefsberg	47
Wieselburg	32
Wiesefeld-Schwarzenbach	15
Wilfleinsdorf	16
Wilhelmsburg an der Traisen	18
Willendorf	27
Winterbach	22
Winzendorf	31
Wittmannsdorf	14
Wolfsthal	64
Wolkersdorf	905
Wöllersdorf	32
Wiener Neustadt Hauptbahnhof	1519
Ybbs an der Donau	542
Ybbsitz	15
Zeiselmayer-Königstetten	44
Zellerndorf	132
Ziersdorf	376
Zwettl	26
Zwettl Bauhof P+R	50

INFOS ZU PARK & RIDE

Park & Ride in der Region

In Wien stehen folgende Möglichkeiten für Park & Ride zur Verfügung:

Haltestelle	Parkplätze
Aderklaaer Straße	1472
Donaustadtbrücke	593
Erdberg	1800
Heiligenstadt	185
Hütteldorf	1250
Leopoldau	1100
Liesing	320
Ottakring	720
Siebenhirten	768
Siemensstraße	140
Spittelau	330
Wolf in der Au	150

Die Parkflächen in Kagran und in der Siemensstraße sind gratis.

KONTAKTDATEN DER VERKEHRSVERBÜNDE IN ÖSTERREICH

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H. Europaplatz 3/2

A-1150 Wien, Postfach 54
Telefon: +43 (0) 1 955 55-0
E-Mail: office@vor.at
Website: <http://www.vor.at>

Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland (VVNB) ABBV GmbH – Management für den Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland

Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien
Telefon: +43 (0) 1 894 34 98
E-Mail: office@abbv.at
Website: <http://www.vvnb.at>

Oberösterreichischer Verkehrsverbund (OÖVG)

OÖ Verkehrsverbund-Organisations GmbH Nfg. & Co KG
Volksgartenstraße 15
4020 Linz
Telefon: +43 (0) 732 66 10 10-0
E-Mail: office@ooevg.at
Website: <http://www.ooevv.at>

Salzburger Verkehrsverbund (SVV) GmbH

Schranngasse 4
5027 Salzburg
Telefon: +43 (0) 662 87 57 87
E-Mail: office@svv-info.at
Website: <http://www.svv-info.at>

Verkehrsverbund Tirol (VVT) GesmbH

Sterzinger Straße 3
6020 Innsbruck
Telefon: +43 (0) 512 57 58 58
E-Mail: info@vvt.at
Website: <http://www.vvt.at>

Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV) GmbH

Herrengasse 12
6800 Feldkirch
Telefon: +43 (0) 55 22 83 951-0
E-Mail: info@vmobil.at
Website: <http://www.vmobil.at>

Verkehrsverbund Steiermark (StVG) GmbH

Friedrichgasse 13
8010 Graz
Telefon: +43 (0) 316 81 21 38-0
E-Mail: office@verbundlinie.at
Website: <http://www.verbundlinie.at>

Verkehrsverbund Kärnten (VVK) GmbH

Walther-von-der-Vogelweide-Platz 4
9020 Klagenfurt
Telefon: +43 (0) 463 54 618 21
E-Mail: sekretariat@kaerntner-linien.at
Website: <http://www.kaerntner-linien.at>

WER SORGT FÜR
GERECHTIGKEIT?



Die AK App mit dem Lexikon des Arbeitsrechts, mit Bankenrechner, Brutto-Netto-Rechner, Zeitspeicher, Urlaubsplaner, Jobclips und mehr. Kostenlos erhältlich im App Store und Google play.

Neu: Jetzt auch für Phone8 und Win8.

apps.arbeiterkammer.at



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Wirtschaft&Umwelt

ZEITSCHRIFT FÜR UMWELTPOLITIK UND NACHHALTIGKEIT

Wir schreiben, was
Menschen & Umwelt bewegt.
In der Politik. Im Betrieb.
Im Leben.
Alle drei Monate neu.
Ein Jahr Wirtschaft & Umwelt
kostet € 7,20.
Für AK-Mitglieder ist die
Zeitschrift kostenlos.
Rufen Sie an.
Bestellen Sie Ihr
Gratis-Probeheft



01/50165-2404

www.ak-umwelt.at

Alle aktuellen AK Broschüren finden Sie im Internet zum
Bestellen und Download

■ <http://wien.arbeiterkammer.at/publikationen>

Weitere Bestellmöglichkeiten

■ Bestelltelefon: (01) 501 65 401

■ E-Mail: bestellservice@akwien.at

Artikelnummer **451**

Diese Broschüre erhalten Sie unter (01) 310 00 10 451

3. erneuerte Auflage, August 2014

Zulassungsnummer: 02Z34648 M

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,

Prinz Eugen Straße 20-22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0

Titelfoto: © lightpoet - Fotolia.com

Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum

Hersteller: Druckerei Walla, 1050 Wien



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN



wien.arbeiterkammer.at