

# Barrierefreiheit



HEUTE. FÜR MORGEN. FÜR UNS.



## Liebe Reisende,

die ÖBB wollen, dass alle Menschen problemlos und bequem mit der Bahn fahren können. Dabei geht es nicht nur um Menschen mit dauerhaften Behinderungen, sondern zum Beispiel auch um Menschen mit einem Kinderwagen oder einem Gipsbein.

Barrierefreiheit bedeutet: Alle Menschen können Dienstleistungen, Einrichtungen und Gegenstände im täglichen Leben nutzen. Und zwar ohne Einschränkungen, ohne Probleme und ohne fremde Hilfe. Das gilt für Menschen mit Behinderungen genauso wie für Menschen ohne Behinderungen.

Damit wir bei den ÖBB noch besser werden, haben wir einen Umsetzungsplan für die nächsten Jahre erstellt.

Daran haben unter anderem Expert:innen aus Behinderten-Organisationen mitgearbeitet. Das Wissen dieser Personen wird die Barrierefreiheit in Zukunft noch mehr verbessern.

### **Was steht im Umsetzungsplan?**

Die ÖBB schauen beim Kauf von neuen Waggons und neuen Bussen darauf, dass die Fahrzeuge barrierefrei sind. →

Der Plan enthält auch bauliche Maßnahmen bei Bahnhöfen und Haltestellen. In den nächsten Jahren sollen Bahnhöfe und Haltestellen für mindestens 90 Prozent aller Bahnreisenden barrierefrei sein. Dafür machen die ÖBB rund 500 Bahnhöfe und Haltestellen moderner und barrierefrei.

Barrierefrei bedeutet: Bahnhöfe, Bahnsteige, Züge und Busse sind einfach und bequem ohne Stufen und sonstige Hindernisse benutzbar.

Dazu gehört auch barrierefreie Kommunikation.

Dafür müssen Informationen, Leit-Hilfen und Orientierungs-Hilfen besonders gestaltet sein:

Sie müssen immer mit zumindest zwei von den drei Sinnen Sehen, Hören und Tasten erfassbar sein.

Man nennt das Mehr-Sinne-Prinzip.

Die ÖBB wollen für alle Menschen einen einfachen und bequemen Zugang zu Bahn und Bus. Die ÖBB wollen, dass alle Reisenden gerne mit Bahn oder Bus fahren.

Herzlichst,

**Traude Kogoj,**

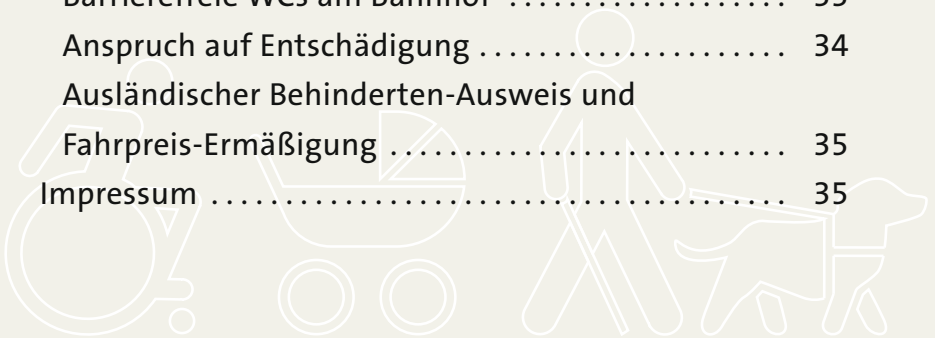
ÖBB-Holding AG

Leiterin Inclusion & Diversity

Konzernplattform Barrierefreiheit

# Inhalt

Was ist Barrierefreiheit? .....	6
Barrierefreiheit EU-weit .....	7
Was bedeutet Barrierefreiheit für die ÖBB? .....	8
Reise-Planung und Anreise .....	12
Haben Sie das gewusst? .....	14
Am Bahnhof .....	17
Reise-Zentren und Fahrkarten-Automaten .....	17
InfoPoint und Fahrgast-Information .....	20
Am Bahnsteig .....	23
Haben Sie das gewusst? .....	23
Im Zug .....	24
Nah-Verkehr .....	24
Fern-Verkehr .....	26
Haben Sie das gewusst? .....	28
ÖBB Postbus .....	29
Kontaktstellen .....	30
Weitere Informationen .....	31
Die wichtigsten Regelungen in der EU sind .....	31
Verordnung TSI-PRM .....	32
Barrierefreie WCs am Bahnhof .....	33
Anspruch auf Entschädigung .....	34
Ausländischer Behinderten-Ausweis und Fahrpreis-Ermäßigung .....	35
Impressum .....	35



## Was ist Barrierefreiheit?

**Die ÖBB wollen Menschen bewegen und begeistern.** Deshalb wollen sie, dass alle Fahrgäste die Angebote der Bahn einfach und bequem nutzen können – auch Menschen mit Behinderungen. Die Rechte von Menschen mit Behinderungen stehen in einem Vertrag der Vereinten Nationen. Alle Staaten, die diesen Vertrag unterschrieben haben, haben sich verpflichtet, die Rechte von Menschen mit Behinderungen zu fördern und zu schützen.

Der Vertrag stellt die Grundlage für alle Bestimmungen zur Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderungen dar. Diese Bestimmungen gelten nicht nur in den einzelnen Ländern, wie zum Beispiel in Österreich, sondern in der gesamten Europäischen Union, kurz EU.

In Österreich gibt es dafür seit 2006 verschiedene Gesetze. Alle diese Gesetze gemeinsam heißen: Bundes-Behinderten-Gleichstellungs-Recht.

## Barrierefreiheit EU-weit betrachtet

In der Europäischen Union, kurz EU, gibt es schon viele Gesetze und Vorschriften, damit Menschen mit Behinderungen ohne Probleme mit der Bahn fahren können. Bahnhöfe und Züge sollen in der ganzen EU so sein, dass Menschen mit Behinderungen sie in jedem EU-Land gleich gut benutzen können.

Das ist nicht so einfach, weil verschiedene Länder verschiedene Züge haben. Die EU will aber, dass möglichst alle Züge in jedem EU-Land fahren können. Das wird auch Interoperabilität genannt. Damit möglichst alle Züge in allen EU-Ländern fahren können, gibt es spezielle Vorgaben.

Für die Barrierefreiheit ist vor allem eine Vorgabe wichtig. Diese wird mit TSI-PRM abgekürzt. Die TSI-PRM wird auf Seite 8 genauer erklärt. Darin steht, was getan werden muss, damit Bahnhöfe und Züge barrierefrei werden.

## Was bedeutet Barrierefreiheit für die ÖBB?

Die ÖBB sind der größte Mobilitäts-Betrieb Österreichs. Sie wollen, dass alle Kund:innen bequem mit Bahn und Bus reisen können.

Vielleicht interessiert Sie das:

### **Einige Vorgaben und Gesetze zur Barrierefreiheit der Eisenbahn**

#### **- TSI-PRM**

TSI-PRM ist eine besondere Vorgabe für die Eisenbahn in allen EU-Staaten. TSI-PRM ist die Abkürzung für: Technische Spezifikation für die Interoperabilität bezüglich der Zugänglichkeit des Eisenbahnsystems der Union für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität (Verordnung Nr. 1300/2014).

Interoperabilität bedeutet, dass Schienenfahrzeuge zwischen verschiedenen Schienennetzen verkehren können. Die TSI-PRM regelt, was die Mitgliedstaaten der EU tun müssen, damit ihre Bahnhöfe und Züge barrierefrei werden.



### **- Fahrgastrechte-Verordnung im Eisenbahn-Verkehr (Verordnung Nr. 2021/782)**

Diese Verordnung regelt die Rechte der Fahrgäste im Eisenbahn-Verkehr. Sie regelt auch die Hilfe für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität.

### **- Fahrgastrechte-Verordnung im Omnibus-Verkehr (Verordnung Nr. 181/2011)**

Diese Verordnung regelt die Rechte der Fahrgäste im Bus-Verkehr. Dabei geht es auch um automatische Informations-Systeme, Fahrkarten-Automaten, Fahrkarten-Kauf im Internet usw.

Auch hier gibt es Regelungen für alle EU-Länder.

### **- Barrierefreiheitsgesetz**

Dieses Gesetz setzt die Europäische Richtlinie über barrierefreie Produkte und Dienstleistungen um.

Richtlinie ist der Name von Gesetzen der EU.

Das Gesetz regelt für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität Dinge, die beim Bahnfahren wichtig sind. Das sind zum Beispiel leicht bedienbare Fahrkarten-Automaten, Dienstleistungen wie das ÖBB-Kund:innenservice oder Einrichtungen wie barrierefreie WCs.

Das gilt für Menschen mit Behinderungen genauso wie für ältere oder gebrechliche Personen.

Die ÖBB wollen allen Personen gute Reise-Möglichkeiten bieten. Deshalb geben sie viel Geld für moderne Bahnhöfe aus.

Sie bauen viele Bahnhöfe, Züge und Service-Einrichtungen barrierefrei um.

Fahrkarten können Sie auf der Webseite **oebb.at** und in der ÖBB-App barrierefrei kaufen.

Barrierefreiheit ist

- **wichtig** für 10 Prozent der Bevölkerung,
- **notwendig** für 40 Prozent der Bevölkerung und
- **bequem** für die ganze Bevölkerung.

Das heißt: Alle haben etwas davon.



## Reiseplanung und Anreise

**Eine Reise muss man planen.** Sie können Ihre Reise online auf unserer Webseite [www.oebb.at](http://www.oebb.at), in der ÖBB-App oder am Bahnhof buchen. Im Zug können Sie Fahrkarten nur noch in manchen Zügen und mit Aufpreis kaufen. Das heißt, die Karten sind dann teurer.

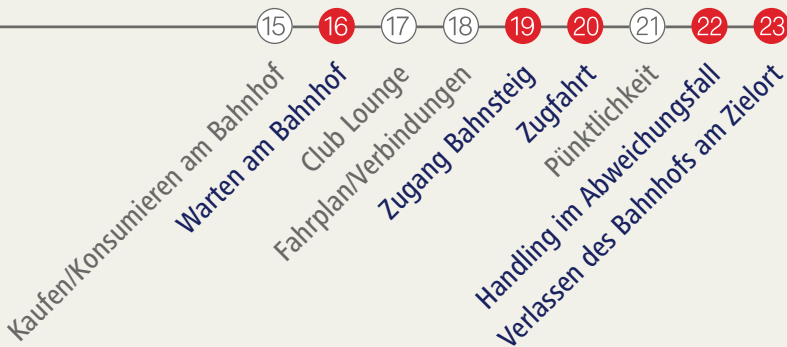
**Die Webseite und die App** sind gleich gestaltet. Dadurch können Sie sie leicht bedienen. Sie können alle Ermäßigungen in Anspruch nehmen, wie zum Beispiel eine Fahrpreis-Ermäßigung für Menschen mit Behinderungen. Die Sitzplatz-Reservierung ist kostenlos. Sie können auch einen Assistenz-Hund mitnehmen.



Für Ihre Anreise zum Bahnhof gibt es verschiedene Möglichkeiten:

- mit öffentlichen Verkehrsmitteln, zum Beispiel mit dem Postbus
- mit dem Auto
- mit dem Taxi
- zu Fuß

**Park & Ride-Anlagen** sind Parkplätze bei Bahnhöfen oder U-Bahn-Stationen. Bei den Zugängen zu den Bahnsteigen gibt es immer Behinderten-Parkplätze. Die Anzahl der Behinderten-Parkplätze hängt vom verfügbaren Platz ab. Die Normen und Richtlinien dazu werden eingehalten.



## **Haben Sie das gewusst?**

Reisende, die Unterstützung brauchen, können ihre Reise in der Mobilitätsservice-Zentrale bis zu 12 Stunden vor Beginn der Reise anmelden. Sie sollten bei einer Fahrt ins Ausland Ihre Reise mindestens 24 Stunden vor Beginn der Reise anmelden. Bei einer Fahrt mit dem Postbus sollten Sie Ihre Reise mindestens 2 Werktage vorher anmelden. Werktage sind alle Tage außer Sonntag und Feiertage.

In diesen Bahnhöfen genügt es, wenn Sie Ihre Reise bis zu 3 Stunden vorher anmelden:

- Attnang-Puchheim
- Bregenz
- Bruck an der Mur
- Dornbirn
- Feldkirch
- Graz Hauptbahnhof
- Innsbruck Hauptbahnhof
- Klagenfurt Hauptbahnhof
- Linz Hauptbahnhof
- Salzburg Hauptbahnhof
- St. Pölten Hauptbahnhof
- Villach Hauptbahnhof
- Wels Hauptbahnhof
- Wiener Neustadt
- Wien Hauptbahnhof

- Wien Meidling
- Wien Westbahnhof

Die ÖBB bieten auf vielen Bahnhöfen persönliche Hilfestellung an. Nähere Informationen dazu finden Sie unter den angegebenen Kontaktdaten.

Unter dieser Telefon-Nummer können Sie Ihre Reise anmelden:

**Tel. + 43 (0) 5 – 1717 – 5**

Sie können jeden Tag anrufen  
von 06:00 bis 21:00 Uhr

Sie können auch eine Nachricht schicken:  
**[oebb.at/kontakt](https://oebb.at/kontakt)**







## Am Bahnhof

In den Bahnhöfen gibt es tastbare und sichtbare Hinweise, die Ihnen den Weg zeigen und Ihnen Informationen geben. Tastbare Hinweise auf dem Boden und auf den Handläufen sind besonders für blinde Menschen wichtig. Damit können sich die Fahrgäste am Bahnhof selbständig bewegen.

Außerdem gibt es Rampen mit geringer Neigung oder Aufzüge. Alle Aufzüge sind größer und besser ausgestattet als gesetzlich nötig. Alle Aufzüge sind barrierefrei.

### **Reise-Zentren und Fahrkarten-Automaten**

In den neuen Reise-Zentren gibt es unterfahrbare Tische, damit Reisende im Rollstuhl sie nutzen können. Außerdem gibt es Verkaufspulte, die man in der Höhe verstellen kann.

Für Reisende mit einer Hör-Behinderung gibt es induktive Hör-Anlagen für eine rauschfreie Kommunikation. Eine induktive Hör-Anlage ist eine technische Einrichtung. →

Sie ermöglicht Menschen mit Hör-Geräten, ein Gespräch störungsfrei über ihr Hör-Gerät zu empfangen.

Unsere Mitarbeiter:innen machen in regelmäßigen Abständen Schulungen zum Umgang mit Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität.

Auf größeren Bahnhöfen gibt es für Reisende im Rollstuhl einen Fahrkarten-Automaten mit einem niederen Sockel. So können Rollstuhl-Fahrer:innen den Automaten einfach bedienen.

Die neue Bedien-Oberfläche der Automaten ist für alle einfacher.



Es gibt zwei Möglichkeiten: Die gewöhnliche Ansicht sieht so aus wie die Webseite. Außerdem gibt es aber auch eine einfache Bedienung. Die einfache Bedienung hat einen hohen Kontrast, eine große Tastatur und eine große Schrift.

Wenn Sie noch mehr Unterstützung beim Automaten brauchen, können Sie das ÖBB-Kund:innen-Service unter der Telefonnummer **+ 43 (0) 5 – 1717 – 25** oder unter **+ 43 (0) 5 – 1717 – 22** (für neue Automaten) anrufen. Bitte geben Sie dabei die Nummer des Fahrkarten-Automaten an. Das Gespräch kostet nicht mehr als ein Orts-Gespräch. Die Mitarbeiter:innen der ÖBB steuern den Automaten dann aus der Ferne. Sie bereiten die Buchung der gewünschten Fahrkarte vor.

An den Fahrkarten-Automaten können Sie Fahrkarten bis zum gewünschten Ziel in ganz Österreich kaufen. Sie können also auch gleich Fahrkarten für Bus oder Straßenbahn kaufen. Das geht, weil in den Fahrkarten-Automaten alle rund 40.000 Haltestellen von Österreich enthalten sind. Es gibt auch einige Fahrkarten für das Ausland.

## **InfoPoint**

Größere Bahnhöfe sind mit einem eigenen InfoPoint ausgestattet. Das ist ein Schalter, wo Sie von Mitarbeiter:innen der ÖBB verschiedene Informationen bekommen. Das können Informationen zur Abfahrt und Ankunft der Züge sein. Informationen, wo Sie umsteigen müssen, Informationen über den Bahnhof und seine Einrichtungen. Außerdem touristische Informationen, zum Beispiel wo Sie übernachten können oder welche Sehenswürdigkeiten es gibt.

Fahrkarten werden beim InfoPoint nicht verkauft. Wenn Sie Hilfe brauchen, helfen Ihnen die Mitarbeiter:innen der ÖBB. Sie organisieren Hilfe für das Einsteigen in den Zug und das Aussteigen aus dem Zug.

Die InfoPoints haben induktive Hör-Anlagen und barrierefreie Kund:innen-Schalter.

## **Fahrgast-Informationen**

Die Fahrgast-Information erfolgt nach dem Mehr-Sinne-Prinzip. Das heißt, die Information ist immer mit zumindest zwei der drei Sinne Sehen, Hören und Tasten erfassbar.

Es gibt Informationen zum Sehen, wie Fahrpläne auf Papier oder auf Bildschirmen.

Es gibt aber auch Informationen zum Hören, wie Lautsprecher-Durchsagen.

Die sichtbaren Informationen sind in großer Schrift, haben einen deutlichen Kontrast und sind so angebracht, dass Sie diese gut sehen können. Sie zeigen auffällig an, wenn Züge ausfallen, wenn es einen Schienen-Ersatz-Verkehr gibt und wenn es Bauarbeiten auf der Strecke gibt.

Diese Informationen stehen in schwarzer Schrift auf einem gelben Streifen. Sie fallen auf und sind sehr gut lesbar.





## Am Bahnsteig

Am Bahnsteig gibt es verschiedene Informationssysteme für die Reisenden. Auf größeren Bahnhöfen, wo auch Fernzüge halten, gibt es Wagenreihungs-Anzeiger. Das sind Tafeln, auf denen die Reihenfolge der Waggons zu sehen ist. So können Reisende mit einer Sitzplatz-Reservierung schon vorhersehen, wo sie einsteigen müssen.

Nicht alle Züge haben einen stufenlosen Einstieg oder eine Rampe für Rollstühle.

Rollstuhl-Fahrer:innen können trotzdem in diese Züge einsteigen. Dafür gibt es einen eigenen mobilen Hebe-Lift. Dieses Service ist kostenlos. Sie können es nur in der Mobilitäts-Zentrale anmelden.

### Haben Sie das gewusst?

Die ÖBB betreiben rund 1.050 Bahnhöfe und Haltestellen für den Personen-Verkehr. Seit März 2023 sind rund 450 Haltestellen und Bahnhöfe barrierefrei. Bis zum Jahr 2027 werden über 500 der am meisten befahrenen Stationen barrierefrei sein.

Die ÖBB wollen, dass bis zum Jahr 2027 über 90 Prozent ihrer Fahrgäste einen barrierefreien Bahnhof benützen können.

## Im Zug

### **Nah-Verkehr**

Der ÖBB Cityjet ist ein besonderer Zug. Er zieht wie ein rot-weiß-roter Pfeil durch die Landschaft und macht das Leben für alle Reisenden leichter. Der ÖBB Cityjet ist auch durchgehend barrierefrei: Er hat einen niedrigen Einstieg, offene Übergänge, breite Service-Zonen und ein barrierefreies WC. Starke Farb-Unterschiede helfen Menschen mit Sehbehinderungen, damit sie sich gut zurechtfinden.

Es gibt auch Züge, bei denen Lok und Waggon in einem sind. Solche Züge heißen Triebwagen. Es gibt verschiedene Arten von Triebwagen mit verschiedenen Namen. Unsere Niederflur-Triebwagen der Serie Talent und der Serie Desiro haben eine eingebaute Rampe. Damit können Rollstuhl-Fahrer:innen bequem einsteigen und aussteigen. Wenn nötig, helfen der:die Triebwagen-Fahrer:in. Die Einstiege zu den Rollstuhl-Plätzen sind mit Rollstuhl-Symbolen gekennzeichnet. →





Diese Züge haben auch ein sehr großes WC, das mit tastbaren Hilfen ausgestattet ist.

Die Griff-Stangen haben einen starken Farb-Unterschied zur Umgebung, damit auch Reisende mit einer Sehbehinderung sie gut sehen können.

Es gibt ein sichtbares und ein hörbares Informations-System.

Das informiert Sie, wo der Zug als nächstes hält.

Doppelstock-Wagen sind Waggons mit Plätzen auf zwei Ebenen. In diese haben wir eine fixe Rampe und ein barrierefreies WC eingebaut.

Das ist ein wichtiger Schritt für die Barrierefreiheit im Nah- und Regional-Verkehr.

## **Fern-Verkehr**

Der neue Railjet ist ein ganz besonderer Zug.

Er ist einer der besten Züge Europas.

Der Railjet ist barrierefrei.

Rollstuhl-Fahrer:innen können direkt mit dem Zug fahren. Es gibt genügend Plätze für Rollstühle.

Das Zug-Team unterstützt die Reisenden mit Behinderungen.

Außerdem gibt es Steckdosen zum Aufladen der Rollstuhl-Batterien. Für Reisende mit einer Sehbehinderung gibt es tastbare Hilfen.

Es gibt auch einen eigenen Platz für einen Assistenz-Hund.

Die Züge sind innen mit Farben gestaltet und die Informationen sind gut erfassbar. Das ist für Menschen mit einer Hör-Behinderung oder einer Seh-Behinderung besonders wichtig. Durch die großen Bildschirme und die Ansagen des Zug-Teams werden die Reisenden sehr gut über alles informiert.

Auch Nachtreisen oder Reisen im Autozug sind barrierefrei möglich. Es gibt dafür entsprechende Vorrichtungen und Abteile im Zug.

Für Reisende mit einer Mobilitätseinschränkung steht in jedem neuen Nightjet ein modernes barrierefreies Liegewagenabteil und ein barrierefreies WC zur Verfügung.

Abteil und WC sind bequem über einen Niederflureinstieg erreichbar.

## Haben Sie das gewusst?

85 Prozent aller ÖBB-Fernverkehrszüge und 76 Prozent aller ÖBB-Nahverkehrszüge sind für Reisende im Rollstuhl barrierefrei zugänglich. Unsere neuen Züge und Triebwagen wie Railjet, Cityjet, Talent, Desiro und Doppelstock sind schon völlig barrierefrei.

Die barrierefreien Zugänge erkennen Sie an einem Zeichen außen am Waggon.

2025 werden circa 90 Prozent aller ÖBB-Reisezüge barrierefrei sein. Neue Züge und Triebwagen haben eine sichtbare und eine hörbare Fahrgast-Information nach dem Zwei-Sinne-Prinzip. So ist sicher, dass auch blinde und gehörlose Menschen die Informationen bekommen und verstehen.



## ÖBB Postbus

Die ÖBB wollen, dass Menschen mit eingeschränkter Mobilität auch mit dem Bus angenehm und stressfrei reisen können. Deshalb haben die ÖBB in den letzten 20 Jahren nur Niederflur-Busse mit einer mechanischen oder elektrischen Rampe zum Ausklappen gekauft.

Seit 2006 kaufen sie nur barrierefreie Busse.

Ende des Jahres 2017 waren schon fast alle Busse barrierefrei. Es gibt in fast jedem Bus einen Sitzplatz für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität.

Dieser Platz hat eine breitere Sitz-Fläche und mehr Platz bei den Füßen.

Busse, die keine Niederflur-Busse sind, haben einen eingebauten Hebe-Lift. Damit können auch Reisende im Rollstuhl einsteigen.

Bei einer Fahrt mit dem Postbus sollten Sie Ihre Reise mindestens 2 Werktage vor Beginn der Reise anmelden. Werktage sind alle Tage außer Sonntag und Feiertage.

## Kontaktstellen

Das ÖBB-Kund:innenservice erreichen Sie

- unter der Telefon-Nummer + **43 (0) 5 – 1717**
- täglich von 06:00 bis 21:00 Uhr

Die Webseite der ÖBB finden Sie unter: **[www.oebb.at/kontakt](http://www.oebb.at/kontakt)**

Die Adresse des ÖBB-Kund:innenservice lautet:

- ÖBB-Kund:innenservice Postfach 222,  
Postfach 222, 1020 Wien

Wenn Sie Informationen über Barrierefreiheit oder eine Einstiegshilfe brauchen, können Sie den ÖBB-Kund:innenservice oder die Mobilitäts-Service-Zentrale unter dieser Telefon-Nummer erreichen: + **43 (0) 5 – 1717 – 5**.

Oder schreiben Sie eine Nachricht: **[oebb.at/kontakt](mailto:oebb.at/kontakt)**

Im Internet finden Sie weitere Informationen unter:  
**[www.oebb.at/barrierefrei](http://www.oebb.at/barrierefrei)**

Auf vielen Bahnhöfen gibt es Mitarbeiter:innen der ÖBB, die Ihnen helfen.

Nähere Informationen dazu erhalten Sie beim ÖBB-Kund:innenservice.

Vielleicht haben Sie Fragen zum Bau von Bahnhöfen oder Haltestellen, zum Beispiel:

Wann wird ein bestimmter Bahnhof barrierefrei sein?

Dann schreiben Sie bitte ein E-Mail an

**[infra.kundenservice@oebb.at](mailto:infra.kundenservice@oebb.at)**

## Weitere Informationen

### **Die wichtigsten Regelungen in der EU sind:**

Die Europäische Union hat 2019 eine Richtlinie zur Barrierefreiheit beschlossen. Damit sollen wichtige Produkte und Dienstleistungen in der ganzen EU einheitlich barrierefrei werden. Das Ziel ist, dass Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität besser an der Gesellschaft teilhaben können. Das nationale Barrierefreiheitsgesetz regelt die Inhalte dieser EU-Richtlinie. Das Gesetz soll am 28.06.2025 in Kraft treten.

Rund 90 Millionen EU-Bürger:innen können wegen körperlicher Einschränkungen nicht so am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben teilnehmen wie Menschen ohne Einschränkungen. Eine Einschränkung kann zum Beispiel Alter oder eine Behinderung sein.

Es gibt auch einen Vertrag zum Schutz von Menschen mit Behinderungen. Diesen Vertrag haben die Vereinten Nationen geschrieben. Er heißt UN-Behindertenrechts-Konvention. Die Mitgliedstaaten der EU haben diesen Vertrag unterschrieben. Seit 2008 ist der Vertrag gültig.

Alle Länder, die den Vertrag unterschrieben haben, müssen dafür sorgen, dass Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität gleichberechtigten Zugang zum öffentlichen Leben haben. Besonders wichtig ist der gleichberechtigte Zugang zu Gebäuden, Straßen und Transportmitteln, aber auch zu Informationen und zu Kommunikation. →

Deshalb sollen alle Länder, die den Vertrag unterschrieben haben, nur Waren und Dienstleistungen kaufen, die für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei sind. Außerdem sollen sie bestehende Gesetze zur Barrierefreiheit überprüfen und sie verbessern, wenn es nötig ist. Technische Vorgaben zur Barrierefreiheit gibt es in diesem Vertrag nicht.

Barrierefreiheit bedeutet, dass Menschen mit Einschränkungen Produkte und Dienstleistungen problemlos benutzen können. Allerdings sind die Anforderungen für Barrierefreiheit nicht in allen EU-Ländern gleich.

Bis jetzt gibt es auch keine einheitliche Erklärung, was Barrierefreiheit ist. Es gibt zwar in vielen EU-Ländern Vorgaben zur Barrierefreiheit, aber keine einheitliche Erklärung, was Barrierefreiheit im EU-Recht ist.

Die Richtlinie will das ändern. Sie schreibt vor, wie die Behindertenrechts-Konvention umgesetzt werden soll. Dafür legt sie fest, wie wichtige Produkte und Dienstleistungen gestaltet werden müssen, damit sie barrierefrei sind.

### **Verordnung TSI-PRM**

Diese Abkürzung steht für: Technische Spezifikation für die Interoperabilität bezüglich der Zugänglichkeit des Eisenbahn-Systems der EU für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Das ist eine Verordnung der EU, in der es um die Barrierefreiheit von Bahnhöfen, Haltestellen und Fahrzeugen geht. Sie gilt seit 2015. Die Verordnung bedeutet, dass Neubauten, Umbauten



und Erneuerungen von Bahnhöfen und Haltestellen barrierefrei sein müssen. Auch erneuerte und neu gekaufte Züge und Busse müssen barrierefrei sein. Die Verordnung gilt nicht für alte Bahnhöfe, Haltestellen, Züge und Busse.

Die in der EU-Verordnung vorgegebenen betrieblichen Regelungen sind umzusetzen. In der Verordnung werden die Worte Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität verwendet.

Diese Worte werden auch die ÖBB in Zukunft verwenden.

### **Barrierefreie WCs am Bahnhof**

Die barrierefreien WCs sind nur für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Deshalb braucht man für diese WCs einen besonderen Schlüssel, den Euro-Key. Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität können diesen Schlüssel beim Österreichischen Behindertenrat kostenlos bestellen. Sie brauchen dafür einen gültigen Behinderten-Pass mit dem entsprechenden Zusatz-Eintrag, der Ihren Bedarf bestätigt.

Oder einen gültigen Parkausweis nach § 29b StVO.

Sie können den Schlüssel schriftlich bestellen bei:

Österreichischer Behindertenrat  
Kennwort euro-key  
Favoritenstraße 111/11  
1100 Wien

oder Sie schicken ein E-Mail an [\*\*eurokey@behindertenrat.at\*\*](mailto:eurokey@behindertenrat.at)

## **Anspruch auf Entschädigung**

Wenn Ihr Zug ausfällt oder sehr lange verspätet ist, haben Sie Anspruch auf eine Entschädigung. Dafür müssen Sie ein Formular ausfüllen. Dieses Formular heißt: Antrag auf Entschädigung und Refundierung bei Zugverspätungen.

Das Formular und Ihre Reise-Unterlagen müssen Sie an die ÖBB schicken. Reise-Unterlagen sind zum Beispiel Fahrkarten oder Sitzplatz-Reservierungen. Außerdem müssen Sie eine kurze Erklärung mitsenden, was nicht geklappt hat. Zum Beispiel: Es war kein Rollstuhl-Platz verfügbar.

Sie können den Antrag mit der Post an folgende Adresse schicken:

ÖBB-Personenverkehr AG  
Fahrgastrechte  
Postfach 75  
1020 Wien

Sie können den Antrag aber auch bei einem Fahrkarten-Schalter abgeben.

Ihr Antrag wird dann überprüft.

Wenn Ihnen eine Entschädigung zusteht, wird Ihnen das Geld dafür auf Ihr Konto überwiesen.

Nähere Informationen zu Ihren Rechten finden Sie unter [www.oebb.at](http://www.oebb.at) unter dem Kapitel Reiseplanung und Services.

## **Ausländischer Behinderten-Ausweis und Fahrpreis-Ermäßigung**

Der österreichische Behinderten-Ausweis gilt nur im österreichischen Verkehrsnetz.

Auch die Behinderten-Ausweise anderer Länder gelten jeweils nur im eigenen Land. Das heißt, dass Sie ab der Grenze den normalen Fahrpreis zahlen müssen.

Der Europäische Gerichtshof meint dazu, dass Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität von dem Land gefördert werden sollen, in dem sie die meiste Zeit leben.

### **Impressum:**

ÖBB-Holding AG, Am Hauptbahnhof 2, 1100 Wien.  
Redaktion Leicht Lesen: capito Wien

Prod.-Nr. 111024-1150. Alle Angaben ohne Gewähr.  
Änderungen sowie Satz- und Druckfehler vorbehalten!  
Verlagsort Wien, Herstellungsort Gerin GmbH.  
Wolkersdorf. Stand: September 2024. Fotos (wenn nicht direkt am Foto angeführt): ÖBB / Renée Del Missier,  
reneedelmissier.com. Layout: heiderklausner.at

### **Schreibweise mit einem Doppelpunkt**

In dieser Broschüre schreiben wir manche Wörter mit einem Doppelpunkt. Zum Beispiel das Wort Expert:innen. Wir meinen damit alle Menschen, unabhängig von ihrem Geschlecht.



## Leicht Lesen

Dieses Zeichen ist ein Gütesiegel  
Texte mit diesem Gütesiegel sind leicht  
verständlich. Leicht Lesen gibt es in drei Stufen.  
B1: leicht verständlich  
A2: noch leichter verständlich  
A1: am leichtesten verständlich