



**Beförderungsbedingungen**  
**der Wiener Linien GmbH & Co KG**  
gültig ab 09. Jänner 2020

Herausgeberin:  
**Wiener Linien GmbH & Co KG**  
FNr 181593z  
vertreten durch die  
**Wiener Linien GmbH**  
FNr 174296v  
UID: ATU 47055001  
A-1030 Wien  
Erdbergstraße 202  
Postfach 63  
Linie U3 Erdberg  
[www.wienerlinien.at](http://www.wienerlinien.at)

## INHALT

- A. Geltungsbereich und Vertragsabschluss
- B. Beförderungsleistung
- C. Fahrkarten
- D. Fahrpreis und Rückerstattung
- E. Überprüfung der Fahrkarten
- F. Die wichtigsten Verhaltensregeln
- G. Nicht erlaubt ist
- H. Ausschluss von der Benützung unserer Fahrzeuge und Anlagen
- I. Besondere Verhaltensregeln für die Mitnahme von Handgepäck, Rollstühlen, Kinderwagen und Fahrrädern
- J. Mitnahme von Tieren
- K. Verlorene und zurückgelassene Gegenstände
- L. Gebühren

## A. Geltungsbereich und Vertragsabschluss

Sie schließen mit den WIENER LINIEN einen Beförderungsvertrag, wenn Sie:

- in eine Straßenbahn oder einen Bus (im Eigenbetrieb oder im Auftrag der Wiener Linien geführt) einsteigen oder
- in einer U-Bahn-Station die Entwerter Sperre (das ist jener Bereich in U-Bahnanlagen, wo Fahrkartentwerter den fahrkartenpflichtigen Bereich markieren) durchschreiten. Das gilt unabhängig davon, ob Sie eine Fahrt mit einer U-Bahn antreten oder nicht.

Mit dem Abschluss eines jeden Beförderungsvertrages gelten unsere Beförderungsbedingungen als vereinbart und angenommen.

## B. Beförderungsleistung

Sie haben Anspruch auf eine Beförderung in den Fahrzeugen der WIENER LINIEN und in den im Auftrag der WIENER LINIEN geführten Bussen, wenn:

- Sie die Beförderungsbedingungen der WIENER LINIEN, die Hausordnung der WIENER LINIEN, die Tarifbestimmungen des Verkehrsbundes Ost-Region ([www.vor.at](http://www.vor.at)) und die geltenden Rechtsvorschriften ([www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at)) einhalten,
- das behördlich genehmigte Fassungsvermögen der im Linienbetrieb eingesetzten Fahrzeuge ausreicht, und
- die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die die WIENER LINIEN nicht zu vertreten haben und nicht abwenden können („höhere Gewalt“).

## C. Fahrkarten

1.) Fahrkarten sind alle im Verkehrsverbund Ost-Region aufgelegten Einzelkarten und Zeitkarten, sowie auch Spezialangebote gültig für die Zone Wien. Einzelkarten sind für eine oder zwei Fahrten erhältlich. Zeitkarten sind zB die Jahreskarte, die Wochen- und Monatskarte und die 8-Tage-Klimakarte. Spezialangebote sind zB für Schüler, Lehrlinge und Studierende erhältlich. Nähere Informationen zum gesamten Fahrkartenangebot der WIENER LINIEN finden Sie ua bei unseren Info- und Ticketstellen, bei unseren Ticket-Automaten und auf der Website [www.wienerlinien.at](http://www.wienerlinien.at), sowie in der WienMobil-App.

2.) Fahrkarten können Sie zB bei unseren Info- und Ticketstellen, bei unseren Ticket-Automaten, mit der WienMobil-App, bei unseren Vertriebspartnern (Trafiken) oder in unserem Online-Ticketshop unter <https://shop.wienerlinien.at> kaufen.

3.) Sie müssen ab der Entwerter Sperre in den U-Bahnstationen oder beim Einstieg in die Straßenbahn (siehe auch Pkt 4) oder in den Bus, im Besitz einer gültigen und gegebenenfalls entwerteten Fahrkarte sein. Für den Fall, dass Sie Ihre Fahrt mit einem Mobile-Ticket antreten, müssen Sie dieses über die WienMobil-App ab der Entwerter Sperre in der U-Bahn oder beim Einstieg in die Straßenbahn oder den Bus vorweisen können.

4.) Finden Sie bei der Haltestelle keine Kaufmöglichkeit vor, so ist noch vor dem Einsteigen (in den Bus) eine gültige Fahrkarte zu erwerben (zB in der WienMobil-App) bzw wenn Sie mit der Straßenbahn fahren, unmittelbar nach dem Einsteigen beim Fahrkartenautomaten.

5.) Bewahren Sie Ihre Fahrkarte bis zum Ausstieg aus Straßenbahn oder Bus oder bis zur Entwerter Sperre in der U-Bahnstation auf.

6.) Fahrkarten, die beschrieben (ausgenommen die verpflichtende Eintragung des Namens bzw der Ausweisnummer/Matrikelnummer mit einem dokumentenechten Stift), bedruckt, mehrfach oder falsch (zB auf der Rückseite) entwertet oder sonst verändert wurden (zB Zerschneiden von Streifenkarten, Laminierung), sind ungültig.

7.) Eine Fahrtunterbrechung ist bei der Benützung einer Einzelkarte nicht möglich. Soweit zum direkten Erreichen einer Umstiegstelle ein kurzer Fußweg notwendig ist, gilt dies nicht als Fahrtunterbrechung.

## **D. Fahrpreis und Rückerstattung**

- 1.) Den zu entrichtenden Fahrpreis für die jeweilige Beförderungsleistung entnehmen Sie den geltenden Tarifbestimmungen des Verkehrsverbundes Ost-Region. Diese liegen in unseren Info- und Ticketstellen auf und sind auf unserer Website unter [www.wienerlinien.at/ticketstellen](http://www.wienerlinien.at/ticketstellen) und mit der WienMobil-App abrufbar.
- 2.) Beachten Sie, dass Sie für Fahrkarten, die direkt in der Straßenbahn gekauft werden, einen höheren Fahrpreis entrichten müssen. Halten Sie den nötigen Betrag bitte abgezahlt bereit, da die Verfügbarkeit von Wechselgeld nicht garantiert werden kann.
- 3.) Zählen Sie Ihr Wechselgeld sofort nach. Spätere Reklamationen können nicht berücksichtigt werden.
- 4.) Für die Rückgabe von Fahrkarten für die Kernzone Wien besteht für Sie kein Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises. Diese erfolgt seitens der Wiener Linien ausschließlich auf freiwilliger Basis. Die entsprechenden Regelungen entnehmen Sie bitte den Tarifbestimmungen für den Verkehrsverbund Ost-Region.

## **E. Überprüfung der Fahrkarten**

- 1.) Im Falle einer Kontrolle weisen Sie Ihre Fahrkarte vor und übergeben diese auf Verlangen unseren MitarbeiterInnen zur Prüfung.
- 2.) Können Sie innerhalb unserer Anlagen ab der Entwerter Sperre in der U-Bahnstation oder in unseren Fahrzeugen keine gültige (ggf entwertete) Fahrkarte vorweisen, so zahlen Sie zuzüglich zum Preis einer regulären Fahrkarte (z.B. Einzelfahrkarte, ermäßigte Fahrkarte), eine zusätzliche Beförderungsgebühr in Höhe von EUR 102,40 (Pkt. L.1.a). Bei späterer Bezahlung erhöht sich die Mehrgebühr auf EUR 112,40 bzw EUR 142,40 (Pkt. L.1.b bzw Pkt L.1.c).
- 3.) Weisen Sie innerhalb von zwei Wochen im Kundenzentrum U3 Erdberg der WIENER LINIEN ([mehrgebuehren@wienerlinien.at](mailto:mehrgebuehren@wienerlinien.at)) nach, dass Sie zum Zeitpunkt der Kontrolle BesitzerIn einer gültigen personalisierten Fahrkarte waren, so entfällt die zusätzliche Beförderungsgebühr.
- 4.) Wir behalten uns vor, bei jeglichem, von Ihnen verursachten administrativen Aufwand, eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von EUR 10,00 zu verrechnen (Pkt L.2.).
- 5.) Bezahlen Sie die zusätzliche Beförderungsgebühr nicht sofort, so sind unsere MitarbeiterInnen berechtigt, Ihren Namen und Ihre Adresse anhand Ihres Lichtbildausweises festzustellen. Hierfür kann auch die Unterstützung durch die Polizei angefordert werden. Ist eine Identitätsfeststellung mittels eines Lichtbildausweises nicht möglich, können Sie Ihre Fahrt nicht fortsetzen.
- 6.) Wenn Sie die zusätzlichen Beförderungsgebühr nicht bezahlen, behalten sich die WIENER LINIEN jedenfalls die Einleitung von rechtlichen Schritten gegen Sie vor.

## **F. Die wichtigsten Verhaltensregeln**

- 1.) Nehmen Sie nach Möglichkeit in den Fahrzeugen der WIENER LINIEN einen Sitzplatz ein, oder verschaffen Sie sich sicheren Halt, indem Sie die vorhandenen Haltevorrichtungen nutzen.
- 2.) Nehmen Sie Rücksicht auf andere Fahrgäste (z.B. ältere und gebrechliche Personen, Personen mit Kleinkindern, schwangere Frauen).
- 3.) Aussteigende Fahrgäste haben vor einsteigenden Fahrgästen Vorrang; halten Sie dafür die benötigten Bereiche vor den Türen der Fahrzeuge frei.
- 4.) Folgen Sie den Anweisungen der MitarbeiterInnen der WIENER LINIEN.

## **G. Nicht erlaubt ist:**

- a) Jede Handlung, die einen reibungslosen Betriebsablauf verhindert und die unsere MitarbeiterInnen bei der Ausübung ihrer Arbeit stören könnte.
- b) Das Ein- und Aussteigen nach Abfertigung der Fahrzeuge (akustisches und/oder optisches Signal über den Türen).
- c) Das Werfen und/oder Halten von Gegenständen aus den Fahrzeugen und/oder aus bzw von einer Anlage.
- d) Das Stehen oder Knien auf den Sitzen.
- e) Das Rauchen (auch zB das Dampfen von E-Zigaretten und dergleichen).
- f) Das Lärmen und Musizieren (Ausnahme das von den WIENER LINIEN genehmigte Musizieren in den ausgewiesenen Flächen).
- g) Jede Handlung oder Tätigkeit, die eine Gefahr für andere Fahrgäste darstellt oder diese belästigt (zB das Hantieren mit Feuer, scharfen und/oder spitzen Gegenständen und dergleichen).
- h) Das Fahren mit Fahrrädern, Skateboards, Inlineskates, Scootern und dergleichen.
- i) Der Konsum von alkoholischen Getränken.
- j) Das Betteln.
- k) Das Anbieten und Verkaufen von Waren jeglicher Art.
- l) Das Mitführen von geladenen Schusswaffen und das sichtbare Tragen von Waffen aller Art. Ausgenommen sind MitarbeiterInnen der Polizei, der Zollverwaltung und der Militärpolizei in Ausübung ihres Dienstes. Mit Ausnahmegenehmigung dürfen auch Angehörige des Bundesheeres ungeladene Schusswaffen sichtbar tragen.
- m) Die Beförderung von gefährlichen Gegenständen und/oder Tieren (Ausnahme siehe Pkt. J.1).
- n) Das Verunreinigen unserer Fahrzeuge und Anlagen.
- o) Das Mitnehmen von Hunden ohne angelegtem Maulkorb und Leine (Ausnahme siehe Pkt. J.3).
- p) Das Essen in den gekennzeichneten Fahrzeugen der U-Bahn; erlaubt ist jedoch der Transport von Speisen in geschlossenen Behältnissen.
- q) Das Beschädigen unserer Fahrzeuge und Anlagen.

1.) Bei Verstoß gegen die oben genannten Punkte a) bis p) zahlen Sie einen Betrag in der Höhe von EUR 50,00. Bei Verstoß gegen Punkt q) bezahlen Sie den tatsächlich verursachten Schaden.

2.) Zur Sicherheit unserer Fahrgäste sind unsere Fahrzeuge und Anlagen mit Noteinrichtungen (Notsprechstellen, Notbremsen, Türnottasten, Feuerlöschern, Rauchmeldern und Nothämmern) ausgestattet. Benützen Sie diese Noteinrichtungen bei Gefahr für sich oder andere oder wenn Sie Hilfe brauchen. Grundsätzlich gilt: Im Zweifelsfall ist es ein Notfall! Bei absichtlich missbräuchlicher Verwendung zahlen Sie einen Betrag in Höhe von EUR 93,00 (Pkt. L.4.).

3.) Führt Ihr Verhalten in unseren Fahrzeugen und Anlagen zu einer oben genannten Zahlungsverpflichtung und verweigern Sie die sofortige Bezahlung, sind Sie verpflichtet, sich auszuweisen, damit unsere MitarbeiterInnen Ihre Daten aufnehmen können. Gegebenenfalls wird die Polizei hinzugezogen und Sie werden von der weiteren Beförderung ausgeschlossen.

## **H. Ausschluss von der Benützung unserer Fahrzeuge und Anlagen**

1.) Wir müssen Sie von der Benützung unserer Fahrzeuge und Anlagen ausschließen, wenn:

- a) Sie die Sicherheit und Ordnung stören und den Anordnungen unserer MitarbeiterInnen nicht Folge leisten;
- b) Sie ohne gültige und gegebenenfalls entwertete Fahrkarte angetroffen werden und die zusätzliche Beförderungsgebühr nicht sofort bezahlen.

2.) Kindern unter sechs Jahren ist die Benützung unserer Anlagen und Fahrzeuge ohne Begleitung eines Erwachsenen nicht gestattet.

3.) Setzen Sie während der Benützung der Anlagen und Fahrzeuge einen Ausschließungsgrund, können Sie von unseren MitarbeiterInnen aufgefordert werden, die Anlage oder das Fahrzeug zu verlassen. Der bezahlte Fahrpreis wird in diesem Fall nicht erstattet.

Die Dauer des Ausschlusses richtet sich nach Schwere und Häufigkeit des Verstoßes.

## **I. Besondere Verhaltensregeln für die Mitnahme von Handgepäck, Rollstühlen, Kinderwagen und Fahrrädern**

1.) Gegenstände, die Sie während der Fahrt in unseren Fahrzeugen ohne Behinderung, Belästigung oder Gefährdung der anderen Fahrgäste auf Ihrem Schoß oder in Ihrer Hand halten können, gelten als Handgepäck (zB Scooter **ausschließlich** zusammengeklappt, Einkaufstrolleys udgl). Diese Gegenstände können Sie kostenlos in unseren Fahrzeugen und Anlagen mitnehmen. Es liegt im Ermessen unserer MitarbeiterInnen, Sie von der Fahrt auszuschließen, wenn die oben genannten Voraussetzungen nicht gegeben sind. In diesen Fällen wird der Fahrpreis nicht erstattet und es kann eine Verpflichtung zum Schadenersatz für Sie entstehen.

Bitte haben Sie Verständnis, dass aus Sicherheits- und Platzgründen lediglich die Mitnahme **eines** Scooters **pro Person** in unseren Fahrzeugen zulässig ist.

Aus Rücksicht auf andere Fahrgäste nehmen Sie große Rucksäcke vor dem Einsteigen in unsere Fahrzeuge ab.

Sie sind verpflichtet, Ihre mitgeführten Gegenstände durchgehend selbst zu beaufsichtigen. Zur Gewährleistung der Sicherheit aller Fahrgäste wird im Fall des Auffindens von verdächtigen, unbeaufsichtigten Gegenständen die Polizei angefordert. In diesem Fall kann für Sie eine Verpflichtung zum Schadenersatz - sowohl gegenüber den WIENER LINIEN, als auch gegenüber den einschreitenden Behörden - entstehen.

2.) Wenn Sie unsere Fahrzeuge und/oder Anlagen mit Ihrem Rollstuhl benützen, beachten Sie, dass dieser folgende Ausmaße nicht überschreiten darf:

Breite: max. 800 mm

Länge: max. 1.250 mm

Wendekreis: max. 1.500 mm

Gewicht (inkl FahrerIn und Gepäck): max. 250 kg

Der Durchmesser der Räder muss so beschaffen sein, dass Sie den Spalt zwischen Fahrzeug und Bahnsteigrand bzw die Klapprampe problemlos alleine bewältigen können.

Der Rollstuhl muss über eine funktionierende Feststelleinrichtung verfügen.

Nutzen Sie mit Ihrem Rollstuhl ausschließlich die dafür gekennzeichneten Einstiege. Stellen Sie Ihren Rollstuhl an den dafür vorgesehenen Aufstellplätzen in der vorgesehenen Richtung ab, ziehen Sie die Bremse und fixieren Sie ihn mit den, bei den Aufstellplätzen angebrachten, Rückhaltevorrichtungen.

Es ist verboten, mit dem Rollstuhl die Rolltreppen zu benutzen.

3.) Jeder Kinderwagen muss von mindestens einer erwachsenen Person geführt werden.

Nutzen Sie mit Ihrem Kinderwagen ausschließlich die dafür gekennzeichneten Einstiege. Stellen Sie den Kinderwagen an den dafür vorgesehenen Aufstellplätzen in der vorgesehenen Richtung ab, ziehen Sie die Bremse und fixieren Sie ihn zusätzlich mit den vorhandenen Befestigungseinrichtungen.

Sind Sie mit einem Doppelkinderwagen unterwegs, nutzen Sie die Einstiege und Aufstellplätze für Rollstühle.

Es ist verboten, mit dem Kinderwagen die Rolltreppen zu benutzen.

Sichern Sie Ihren Kinderwagen gegen ein Wegrollen und beachten Sie dabei den Luftzug einfahrender U – Bahnzüge und das Gedränge in den Stationen.

4.) Die Mitnahme von Fahrrädern ist ausnahmslos nur in den U-Bahnen in der Zeit von Montag bis Freitag von 09:00 bis 15:00 Uhr und wieder von 18:30 Uhr bis Betriebsschluss, sowie ganztägig an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen erlaubt.

Dies gilt für handelsübliche Fahrräder mit einem Sitz und zwei Rädern ohne Motorantrieb und E-Bikes mit Akkuantrieb. Lastenräder, Transporträder, Segways undgl sind verboten.

Fahrräder dürfen in unseren Anlagen ausnahmslos nur geschoben werden. Es ist aus Sicherheitsgründen verboten, mit einem Fahrrad die Rolltreppen zu benutzen.

Benützen Sie mit Ihrem Fahrrad ausschließlich die dafür gekennzeichneten Einstiege und stellen Sie dieses quer zur Fahrtrichtung ab. In unseren U-Bahnen ist nur Platz für maximal zwei Fahrräder pro Einstiegsraum. Unsere Fahrgäste im Rollstuhl bzw Fahrgäste mit Kinderwagen werden vorrangig befördert. Wir ersuchen Sie für den Fall, dass alle Stellplätze bereits belegt sind, den nächsten U-Bahnzug abzuwarten.

Bitte beachten Sie, dass Sie keinen Anspruch auf eine Beförderung mit Ihrem Fahrrad haben, insbesondere nicht auf die gleichzeitige Beförderung von mehreren Fahrrädern. Erforderlichenfalls ist der nächste U-Bahnzug mit ausreichendem Platzangebot abzuwarten.

Über die Zulässigkeit der Mitnahme von Gegenständen, Rollstühlen, Kinderwagen und Fahrrädern entscheiden im Zweifelsfall unsere MitarbeiterInnen.

## **J. Mitnahme von Tieren**

1.) Sie dürfen kleine, ungefährliche Haustiere unentgeltlich in unseren Anlagen und Fahrzeugen mitnehmen. Diese Tiere müssen in einem geschlossenen Behältnis (zB ein Tragekorb für Katzen) so verwahrt werden, dass Verletzungen und Verunreinigungen von anderen Fahrgästen ausgeschlossen werden können.

2.) Hunde außerhalb eines geschlossenen Behältnisses brauchen Maulkorb, Leine und eine gültige eigene Fahrkarte nach den Tarifbestimmungen des Verkehrsverbundes Ost-Region. Sollte bei einer Kontrolle keine Fahrkarte für den Hund vorgewiesen werden können, wird vom/von der HalterIn des Hundes eine zusätzliche Beförderungsgebühr gemäß Pkt. L.1.) eingehoben.

3.) Für Assistenzhunde (das sind Signal-, Service- und Blindenführhunde), die als solche gekennzeichnet sind, besteht weder Leinen-, Maulkorb- noch Fahrkartenpflicht.

4.) Bitte beachten Sie, dass die gleichzeitige Beförderung eines Hundes und eines Fahrrades nicht gestattet ist.

## **K. Verlorene und zurückgelassene Gegenstände**

1.) Wir übernehmen keine Haftung für in unseren Anlagen und Fahrzeugen zurückgelassene, vergessene bzw verlorene Gegenstände.

2.) Unsere MitarbeiterInnen übernehmen Fundgegenstände aus unseren Anlagen und Fahrzeugen. Eine Bestätigung auch hinsichtlich eines Finderlohns können wir nicht ausstellen.

3.) Funde werden ausnahmslos beim Zentralen Fundservice der Stadt Wien, Wien 5, Siebenbrunnengasse 3, erreichbar unter der Telefonnummer 01/4000-8091 und unter [fundservice@ma48.wien.gv.at](mailto:fundservice@ma48.wien.gv.at) ausgefolgt.

## **L. Gebühren**

1.) Zusätzliche Beförderungsgebühr gemäß Pkt. E.2.)	
a.) Bei sofortiger Bezahlung	EUR 102,40
b.) Bei Bezahlung innerhalb von zwei Wochen	EUR 112,40
c.) Bei späterer Bezahlung	EUR 142,40
2.) Bearbeitungsgebühr gemäß Pkt. E.4.)	EUR 10,00
3.) Gebühr gemäß Pkt G. a) – p)	EUR 50,00
4.) Gebühr gemäß Pkt G.2.)	EUR 93,00