

Beförderungsbedingungen der Westbahn Management GmbH

(gültig ab 15.09.2011 – letzte Änderung am 31.07.2026 – gültig mit 01.08.2026)

1. Allgemeines

Zur leichten Lesbarkeit wurde die männliche Form personenbezogener Hauptwörter gewählt. Frauen und Männer sind durch diese Bestimmungen gleichermaßen angesprochen.

2. Geltungsbereich

Diese Beförderungsbedingungen gelten bei Beförderung von Personen und Reisegepäck durch die Westbahn. Wer Anlagen und Züge der Westbahn benützt, anerkennt und befolgt damit die Beförderungsbedingungen, Entschädigungsbedingungen sowie die Tarifbestimmungen der Westbahn.

3. Fahrgastbeförderung

Die Westbahn ist zur Beförderung verpflichtet, wenn (kumulativ)

3.1. der Fahrgast die für die Beförderung maßgebenden Vorschriften einhält (insbesondere die geltenden Rechtsvorschriften, Beförderungsbedingungen, Entschädigungsbedingungen, Tarifbestimmungen und die sonstigen allgemeinen Anweisungen der Mitarbeiter der Westbahn) und

3.2. die Beförderung mit Zügen der Westbahn, die den regelmäßigen Bedürfnissen des Verkehrs genügen, möglich ist und

3.3. die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, welche die Westbahn nicht abzuwenden und denen sie auch nicht abzuhelpen vermag.

4. Fahrgastverhalten

4.1. Die Fahrgäste haben sich in den Anlagen und Zügen so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebs und die Rücksicht auf Andere gebieten und die geltenden Rechtsvorschriften, Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen festsetzen. Die Fahrgäste haben den Anweisungen der Mitarbeiter der Westbahn zur Sicherstellung von Sicherheit, Ordnung und gegenseitiger Rücksicht Folge zu leisten. Bei Nichtbefolgung der Anweisung können sie zur Ausweiseleistung und zum Verlassen der Anlagen oder des Zuges ohne Anspruch auf Vergütung des Fahrpreises veranlasst werden.

4.2. Insbesondere folgende Tätigkeiten sind den Fahrgästen in den Anlagen und Zügen untersagt:

- a) Alle Handlungen, die die Mitarbeiter der Westbahn bei der Ausübung ihrer Arbeit behindern könnten.
- b) Das Ein- und Aussteigen nach Abfertigung des Zuges, auch wenn der Zug (Wagen) noch hält.
- c) Das Hinauslehnen aus dem Zug sowie Körperteile oder Gegenstände hinausragen zu lassen oder Gegenstände hinauswerfen, unabhängig davon, ob sich der Zug in Bewegung befindet oder stillsteht.
- d) Das Stehen oder Knien auf den Sitzplätzen.
- e) Die Störung der anderen Mitreisenden beispielsweise durch Lärmen, Singen und Verwendung von Musikinstrumenten, audiovisuellen und anderen Geräten; bei Meinungsverschiedenheiten entscheiden die Mitarbeiter der Westbahn.

- f) Das Rauchen (inkl. verwandter Tabakerzeugnisse, elektronischer Zigaretten etc.).
- g) Die Konsumation illegaler Suchtmittel.
- h) Ohne eine entsprechende ausdrückliche Genehmigung der Westbahn Waren und Dienstleistungen anzubieten bzw. zu verkaufen sowie Mitgliedschaften oder Spenden zu akquirieren bzw. zu erbetteln.
- i) Das Benutzen von Fahrrädern, Skateboards, Inlineskates und Ähnlichem.
- j) Die Anbringung von Werbematerial, Flugblätter, Prospekte und dergleichen in Anlagen oder Betriebsmitteln ohne eine entsprechende ausdrückliche Genehmigung der Westbahn.
- k) Die missbräuchliche Verwendung von Einrichtungen am Zug bzw. im Wagen.
- l) Das Beschädigen oder Verunreinigen von Zügen oder Ausrüstungsgegenständen der Westbahn.
- m) Anfertigen von Film- und/oder Tonaufnahmen von Mitarbeitern der Westbahn ohne deren vorhergehende Einwilligung.
- n)

Fahrgäste haben ihre Geräte (insbesondere Handys, Tablets oder Laptops) so zu verwenden, dass andere Fahrgäste weder durch Lärm noch in sonstiger Weise gestört werden.

Telefonieren sowie jede Wiedergabe von Ton- und Bildinhalten über Lautsprecher ist untersagt. Hiervon umfasst ist die Videotelefonie ohne Kopfhörer und das Abspielen von Audio- und Videoinhalten (z. B. Reels, Videos, Streams).

Mitarbeiter der Westbahn sind jederzeit berechtigt, Fahrgäste zur Unterlassung der störenden Nutzung aufzufordern. Der Anweisung ist

unverzüglich Folge zu leisten. Bei Missachtung kann eine Gebühr erhoben werden, gem. 4.5.

4.3. Der Fahrgast darf die Notbremse oder das Notsignal nur bei Gefahr für seine Sicherheit, die Sicherheit der Mitreisenden, anderer Personen oder des Zuges betätigen. Der Fahrgast, der ohne zwingende Notwendigkeit die Notbremse oder das Notsignal betätigt, der durch sein ordnungswidriges Verhalten anderen Fahrgästen oder Mitarbeiter der Westbahn einen begründeten Anlass zur Betätigung der Notbremse oder zur Abgabe von Notsignalen gibt, hat unbeschadet einer allfälligen strafrechtlichen oder verwaltungsstrafrechtlichen Ahndung seines Verhaltens, eine in Punkt V.a. der Tarifbestimmungen der Westbahn festgesetzte Gebühr zu entrichten und die Westbahn für einen allfälligen durch dieses Verhalten verursachten Schaden vollkommen schad- und klaglos zu halten. Mitarbeiter der Westbahn können Name und Anschrift des Fahrgastes feststellen und falls notwendig die Mitwirkung der Organe der öffentlichen Sicherheit in Anspruch nehmen.

4.4. Verursacht ein Fahrgast einen Polizeieinsatz in den Zügen der Westbahn, indem er grob fahrlässig oder vorsätzlich gegen die Beförderungsbestimmungen der Westbahn verstößt, so hat er eine Gebühr in der Höhe von EUR 500,00 zu bezahlen. Die Westbahn ist berechtigt, seine personenbezogenen Daten zu diesem Zweck festzustellen.

4.5. Bei Missachtung der Punkte 4.2.f (Rauchen), 4.2.k (missbräuchliche Verwendung von Einrichtungen), 4.2.l (Beschädigung oder Verunreinigung), 4.2.h bzw. j (Verkaufs- und Vertriebsverbotes) 4.2 m (Anfertigen von Bild- oder Tonaufnahmen) und 4.2 n (störende Nutzung Lautsprecher Handys/Tablets/Laptops) ist die Westbahn berechtigt, eine Gebühr gemäß den Tarifbestimmungen unter Punkt V b. einzuheben. Ein darüberhinausgehender Schadenersatz der Westbahn gegenüber dem verantwortlichen Fahrgast bleibt unberührt. Die Mitarbeiter der Westbahn können Name und Anschrift des Fahrgastes feststellen und falls notwendig, die Mitwirkung der Organe der öffentlichen Sicherheit in Anspruch nehmen.

5. Gründe für das Nichterlauben der Benützung unserer Züge

5.1. Westbahn darf Personen, die die vorgeschriebene Ordnung oder die zu ihrer Aufrechterhaltung getroffenen Anordnungen der Mitarbeiter der Westbahn nicht beachten oder auf Grund ihres Zustandes oder ihres Verhaltens stören, von der Beförderung ausschließen. Diese Personen haben keinen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises, der Nebengebühren und der sonstigen Kosten oder auf Entschädigung.

5.2. Westbahn ist zur Beförderung von Personen, die an einer meldepflichtigen Krankheit gemäß des Epidemiegesetzes in der geltenden Fassung und des Tuberkulosegesetzes in der geltenden Fassung leiden, nicht verpflichtet.

5.3. Von der Benützung der Anlagen oder Züge der Westbahn können insbesondere ausgeschlossen werden:

- a) Personen, die keine Fahrkarte nach den Tarifbestimmungen kaufen können/wollen;
- b) Personen, die die vorgeschriebene Ordnung nicht beachten, oder den zu ihrer Aufrechterhaltung getroffenen Anweisungen der Mitarbeiter der Westbahn nicht Folge leisten;
- c) Personen, die durch ihr Verhalten den Betrieb stören;
- d) Personen, von denen zu erwarten ist, dass sie durch ihren äußeren Zustand oder wegen ihres mitgeführten Handgepäckes oder der von ihnen mitgeführten lebenden Tieren sich selbst oder den übrigen Fahrgästen Schaden zufügen;
- e) Kinder unter sechs Jahren ohne Begleitperson;
- f) Personen, die geladene oder ungeladene Schusswaffen mit sich führen, ausgenommen berechnigte Organe der öffentlichen Sicherheit;

g) Personen, die wiederholt und schwerwiegend gegen einen oder mehrere der Punkte unter 4.2.– verstoßen.

5.4. Wird der Ausschließungsgrund erst während der Benützung des Zuges wahrgenommen oder tritt dieser erst unterwegs ein, so hat der betreffende Fahrgast nach Aufforderung der Mitarbeiter der Westbahn die Anlage oder den Zug, mit Ausnahme in dem Fall von 5.3.e (Kinder unter 6 Jahren ohne Begleitperson), umgehend zu verlassen. Der bezahlte Fahrpreis wird in diesem Falle nicht erstattet.

5.5. Die Westbahn kann die Beförderung von Personen sowie die Annahme und die Beförderung von Reisegepäck vorübergehend aussetzen, sofern besondere kaufmännische, betriebliche oder örtliche Umstände diese Maßnahmen erfordern.

6. Allgemeines zur Sitzplatzbelegung

6.1. Über Aufforderung eines Mitarbeiters der Westbahn sind die Fahrgäste verpflichtet, ihren Sitzplatz Personen zu überlassen, die diesen dringender benötigen.

6.2. Den Fahrgästen ist nicht gestattet, die Sitzplätze für weitere Fahrgäste zu belegen. Der Fahrgast, der durch das unberechtigte Belegen eines Sitzplatzes Reisende mit gültigen Fahrkarten am Einnehmen von Sitzplätzen hindert, hat für den belegten Platz ebenso eine Fahrkarte gemäß den Tarifbestimmungen zu kaufen.

6.3. Auf die Reservierung von Sitzplätzen in den Zügen der Westbahn besteht kein Rechtsanspruch. Die Fahrkarte berechtigt den Fahrgast eine Beförderungsleistung in Anspruch zu nehmen. Mit dem Kauf einer Fahrkarte ist keine Sitzplatzreservierung verbunden.

7. Fahrkarten

7.1. Fahrkarten anderer Betreiber, Verkehrsgesellschaften oder Verkehrsverbünde werden nicht anerkannt.

7.2. Ausgenommen von der Regelung unter 7.1 sind die in den Tarifbestimmungen gelisteten Fahrkarten und Verbundtickets sowie alle EURAIL und INTERRAIL Pässe, in denen Österreich als Land gewählt wurde.

7.3. Der Fahrgast hat die Fahrkarte bis zur Beendigung der Fahrt sowie darüber hinaus bis zum Verlassen des Bahnsteiges aufzubewahren. Fahrkarten sind nach Fahrtantritt nicht übertragbar. Fahrkarten dürfen nach ihrer Ausgabe weder beschrieben noch bedruckt, oder in sonstiger Weise verändert werden, da sie dadurch ihre Gültigkeit verlieren. Ausgenommen sind Eintragungen, die der Fahrgast nach den Tarifbestimmungen selbst vorzunehmen hat.

7.4. Die Westbahn ist berechtigt ungültige Fahrkarten, Kilometerbanken oder Westbahn-Banken einzuziehen oder bei der Kontrolle im Zug einzubehalten. Um Betrugsfällen vorzubeugen, ziehen wir stichprobenartig Fahrkarten, Kilometerbanken oder Westbahn-Banken ein, um diese auf Echtheit zu prüfen. Ist ein Fahrgast von einem derartigen Einzug betroffen, so wird ihm ein Ersatzfahrchein ausgestellt, der dann einer gültigen Fahrkarte gleichzuhalten ist.

7.5. Fahrkarten können im Zug bei Mitarbeitern der Westbahn, in ^{West}Shops, bei ausgewiesenen Partnerunternehmen oder Online unter www.Westbahn.at gekauft werden.

8. Fahrkartenkontrolle

Der Fahrgast hat die Fahrkarte im Zug stets mit sich zu führen und hat diese auf Verlangen den mit der Prüfung der Fahrkarten betrauten Mitarbeitern der Westbahn (auch mehrmals) zur Prüfung vorzuweisen.

Jahresnetzkartenbesitzer bzw. Besitzer personalisierter Fahrkarten haben einen Lichtbildausweis vorzulegen.

9. Fahrtunterbrechungen

Fahrtunterbrechungen sind, mit Ausnahme jener Fahrkarten, für die eine abweichende Regelung besteht (s. ^{West}Special), möglich. Voraussetzung ist, dass die Fahrtrichtung beibehalten wird und die Weiterfahrt am gleichen Tag erfolgt. Die Weitergabe von Fahrkarten zu Beförderungszwecken nach Fahrtantritt ist unzulässig. Fahrtunterbrechungen, bei Benützung einer Kilometerbank, sind aufgrund der flexiblen Möglichkeit jeden Reiseabschnitt einzeln und ohne Preisnachteil abzubuchen nicht vorgesehen.

Bei Fahrradmitnahme sowie bei zuggebundenen Tickets ist eine Fahrtunterbrechung nicht möglich.

10. Verlorene oder zurückgelassene Gegenstände

10.1. Westbahn übernimmt keine Haftung für in den Zügen zurückgelassene, vergessene oder verlorene Gegenstände.

10.2. Zurückgelassene, vergessene oder verlorene Gegenstände sind den Mitarbeitern der Westbahn zu übergeben.

11. Mitnahme von Gepäck, Handgepäck, Rollstühlen und Kinderwagen

11.1. Der Fahrgast kann leicht tragbare Gegenstände als Handgepäck unentgeltlich in den Zug mitnehmen und an den dafür vorgesehenen Stellen unterbringen. Der Fahrgast hat jedoch zur Aufrechterhaltung der Ordnung und Sicherheit in den Zügen die Anordnungen der Mitarbeiter der Westbahn hinsichtlich der Unterbringung des Handgepäckes zu beachten. Die Westbahn fungiert nicht als Verwahrer und haftet für Schäden wegen Verlust oder Beschädigung nur unter den gemäß Punkt 16.1 festgelegten Bedingungen.

11.2. Der Fahrgast darf nur solche und maximal 2 Gepäckstücke mitnehmen, soweit dadurch keine Gefährdung oder Behinderung des Betriebs und/oder der übrigen Fahrgäste eintritt. Jeder Fahrgast hat sich und für sein Gepäck im Zug dauernd festen Halt zu verschaffen. Schäden, die durch das Außerachtlassen dieser Vorsichtsmaßnahme entstehen, hat der Fahrgast selber zu tragen und die Westbahn für sämtliche dadurch entstandene Schäden schad- und klaglos zu halten, es sei denn, der Fahrgast beweist, dass der Schaden auf Umstände zurückzuführen ist, die er trotz Anwendung der von einem gewissenhaften Reisenden geforderten Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte.

11.3. Der Fahrgast darf insbesondere folgende Gegenstände nicht mitnehmen:

a) Gegenstände nach Art 18 des Anhang A zum Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (CIV), dies sind insbesondere:

Gegenstände, deren Beförderung in dem Staat, in dem sie befördert werden, verboten sind;

Handelswaren;

Sperrige oder schwere Gegenstände;

Gefährliche Stoffe und Gegenstände, insbesondere Schusswaffen, explosive oder entzündbare Gegenstände, entzündend wirkende, giftige, radioaktive oder ätzende Stoffe sowie ekelerregende oder ansteckungsgefährliche Stoffe; Reisende, die in Ausübung des öffentlichen Dienstes eine Schusswaffe tragen (z.B. Polizei), dürfen diese mit sich führen;

b) Gegenstände, die aufgrund ihrer Ausmaße den Betrieb stören oder durch ihre unsachgemäße Verpackung einen Schaden verursachen können.

11.4. Die Westbahn kann einem Fahrgast, der Gegenstände entgegen Punkt a) und b) mitgenommen hat, von der Beförderung ausschließen und

von ihm den in Punkt IV.b. der Tarifbestimmungen festgesetzten Betrag erheben.

11.5. Die Westbahn kann bei begründeter Vermutung vom Fahrgast den unverzüglichen Nachweis verlangen, dass die von ihm mitgenommenen Gegenstände den Rechtsvorschriften und den Tarifbestimmungen entsprechen. Kann der Inhaber solcher Gegenstände nicht ermittelt werden, so kann die Westbahn unter Beiziehung von zwei Zeugen prüfen, ob die Gegenstände entgegen den Beförderungsbedingungen mitgenommen worden sind.

11.6. Die Züge dürfen mit Kinderwagen, Rollstühlen und mehrspurigen Elektroscootern nur nach Maßgabe der technischen und des vorhandenen Platzangebotes benützt werden. Kinderwagen sind soweit technisch möglich zusammenzuklappen und an den vorgesehenen Stellen zu platzieren.

11.7. Der Fahrgast hat die von ihm mitgeführten Gepäckstücke und Gegenstände selbst zu beaufsichtigen.

11.8. Der Fahrgast haftet für jeden durch sein Gepäckstück und Gegenstand verursachten Schaden. Die Mitarbeiter der Westbahn sind bei solchen Schäden berechtigt, Name und Anschrift des Fahrgastes festzustellen und falls notwendig die Mitwirkung der Organe der öffentlichen Sicherheit in Anspruch zu nehmen.

11.9. Durch die Beförderung von Gepäckstücken darf der freie Durchgang und der Zugang zu den Sicherheitseinrichtungen nicht beeinträchtigt werden.

12. Mitnahme von Großgepäck

12.1. Für die Beförderung von Großgepäck ist der in den Tarifbestimmungen festgelegte Fahrpreis zu zahlen.

12.2. Als Großgepäck zählen alle Gegenstände welche ein Gewicht von 20 kg und/oder ein Gurtmaß von 2,50 m (Länge + Breite + Höhe) überschreiten.

13. Mitnahme von Fahrrädern und anderen Fortbewegungsmitteln

13.1. Die Mitnahme ist kostenpflichtig. Um einen garantierten Fahrradabstellplatz zu erhalten, ist eine Reservierung erforderlich. Klappräder können ohne Reservierung in den Zug mitgenommen werden.

13.2. Fahrräder und andere Fortbewegungsmittel Beförderungshilfen dürfen nur nach verfügbarem Platzangebot unter Einhaltung der Sicherheitsvorkehrungen befördert werden. Die Zugänge zu den Einrichtungen am Zug müssen frei bleiben. Fahrräder dürfen ausschließlich an den dafür vorgesehenen Halterungen angebracht werden. Ein Verbinden der Fahrräder an Einrichtungen des Zuges mit einem Sicherheitsschloss ist aus Sicherheitsgründen verboten. Fahrräder dürfen nicht über die am Boden angebrachte Sicherheitslinie hinausragen. Die maximale Länge des Fahrrads darf 1,85 m nicht überschreiten.

13.3. Pro Plattform in den Zügen des Typs Stadler KISS 3 und CRRC (Wägen 12- 15) dürfen maximal 2 Fahrräder abgestellt werden. Eine Fahrradbeförderung im jeweils vordersten und hintersten Einstieg in den Wägen 11 und 16 (Endwägen) ist aus Sicherheitsgründen nicht gestattet. In den Zügen des Typs Stadler SMILE dürfen ausschließlich im Wagen 3 Fahrräder in den dafür vorgesehenen Halterungen befördert werden.

13.4. Tandem-, Liege- oder Transporträder, Anhänger oder Kleinkrafträder sind von der Beförderung ausgeschlossen.

13.5. Die Fortbewegungsmittel sind platzsparend zu verstauen, E-Scooter sind jedenfalls einzuklappen.

13.6. Akkus von Fortbewegungsmitteln dürfen im Zug nicht aufgeladen werden.

14. Mitnahme von Tieren

14.1. Die Mitnahme ist kostenpflichtig.

14.2. Der Fahrgast ist berechtigt, kleine lebende Tiere mit Ausnahme von gefährlichen Tieren, unentgeltlich mitzunehmen, wenn diese Tiere in dafür geeigneten, verschlossenen Behältnissen untergebracht sind.

Voraussetzung ist weiters, dass diese kleinen Tiere die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährden und den Fahrgästen nicht lästigfallen. Tiere, die krank sind, sind von der Beförderung ausgeschlossen.

14.3. Hunde dürfen nur mit angelegten Maulkörben und Leine in die Züge mitgenommen werden. Blinden- und Begleithunde sind von der Tarifpflicht sowie von der Maulkorbpflicht ausgenommen. Diese müssen jedoch als solche durch ein Brustgeschirr ausgewiesen sein und der Halter muss die entsprechenden Nachweise bei sich führen. Die Mitarbeiter der Westbahn sind berechtigt den Nachweis einzusehen.

14.4. Mitgenommene Hunde dürfen nur am Boden befördert werden. Der Fahrgast hat dafür Sorge zu tragen, dass durch den von ihm mitgeführten Hund der freie Durchgang und der Zugang zu den Sicherheitseinrichtungen nicht beeinträchtigt wird, sowie andere Reisende nicht am Einnehmen von Sitzplätzen gehindert werden. Sollte letzteres nicht möglich sein, ist auch für den beförderten Hund eine Fahrkarte gemäß den Tarifbestimmungen zu kaufen.

14.5. Der Fahrgast hat die von ihm mitgeführten Tiere selbst zu beaufsichtigen und haftet für jeden durch sein Tier verursachten Schaden, es sei denn, der Fahrgast beweist, dass der Schaden auf Umstände zurückzuführen ist, die er trotz Anwendung der von einem gewissenhaften Reisenden geforderten Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte. Die Mitarbeiter der Westbahn sind bei solchen Schäden

berechtigt, Name und Anschrift des Fahrgastes festzustellen und falls notwendig die Mitwirkung der Sicherheitsorgane in Anspruch zu nehmen.

15. Haftung

15.1. Die Westbahn haftet für Schäden wegen gänzlichen oder teilweisen Verlusts oder wegen Beschädigung von Sachen, Handgepäck oder Tieren, zu deren Beaufsichtigung der Fahrgast verpflichtet ist, nur dann, wenn die Westbahn grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz trifft.

15.2. Die Westbahn haftet nicht für die Funktionalität des ^{West}Lans in Betriebsmitteln der Westbahn. Es sind die Nutzungsbedingungen des ^{West}Lans zu befolgen.

16. Schlussbestimmungen

16.1. Für Streitigkeiten mit Personen, die nicht Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, wird die ausschließliche Zuständigkeit des für den Gerichtssprengel „Wien Innere Stadt“ sachlich zuständigen Gerichts vereinbart.