Das Berufslexikon ist ein Online-Informationstool des AMS und bietet umfassende Berufsinformationen zu fast 1.800 Berufen in Österreich. Informieren Sie sich unter www.berufslexikon.at zu Berufsanforderungen, Beschäftigungsperspektiven und Einstiegsgehältern sowie zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Fachfrau/Fachmann für Bahnreise- und Mobilitätsservice Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice

Lehrzeit: 3 1/2 Jahre.

INHALT

Hinweis . . . 1
Tätigkeitsmerkmale . . . 2
Siehe auch . . . 3
Anforderungen . . . 3
Beschäftigungsmöglichkeiten . . . 3
Aussichten . . . 3
Ausbildungen . . . 4
Weiterbildung . . . 4
Aufstieg . . . 4
Vergleichbare Schulen . . . 4
Verwandte Lehrberufe . . . 5
Lehrlingsentschädigung (Lehrlingseinkommen) . . . 6
Lehrlingsstatistik . . . 7
Durchschnittliches Bruttoeinstiegsgehalt . . . 7
Impressum . . . 8

HINWEIS

ACHTUNG: Dieser Lehrberuf wurde am 1.5.2022 zusätzlich zum bestehenden Lehrberuf "Mobilitätsservicekaufmann/-frau" eingerichtet. Er wird zunächst als befristeter Ausbildungsversuch geführt; der Eintritt in die Lehre ist vorläufig **bis 31. Dezember 2028** möglich.
Anders als der 3-jährige Lehrberuf "Mobilitätsservicekaufmann/-frau" umfasst der 3 1/2-jährige Lehrberuf "Fachmann/Fachfrau (Fachkraft) für Bahnreise- und Mobilitätsservice" auch eine **Zugbegleiter/in-Ausbildung** gemäß der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung (Inhalte: Betriebsdienst, Fahrzeugsicherung, Bremsprobe, Fahrtvorbereitung, Verschub, Zugräumung, Zugbegleitung, Erste Hilfe) sowie eine stärkere Vermittlung von sozialen, wirtschaftlichen und digitalen Kompetenzen. Die Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf "Mobilitätsservicekaufmann/-frau" ersetzt die Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf "Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice", wenn ergänzend die Zugbegleiter/in-Ausbildung gemäß der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung (BGBl.II-Nr.31/2013) nachgewiesen wird.

TÄTIGKEITSMERKMALE

Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice arbeiten bei Bahnunternehmen (z.B. ÖBB - Österreichische Bundesbahnen, Landesbahnen, Privatbahnen), wo sie sowohl im **Fahrdienst als Zugbegleitpersonen** als auch im **Schalterbereich** bzw. in den Kundenlokalen tätig sind. Ihre Hauptaufgaben liegen in der Betreuung der Kundinnen und Kunden. Der neue Lehrberuf kombiniert kaufmännische Inhalte mit der ZugbegleiterIn-Ausbildung gemäß der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung, wobei besonderer Wert auf die Vermittlung sozialer, wirtschaftlicher und digitaler Kompetenzen gelegt wird. Die fachlichen Kompetenzbereiche sind "Sicherheitsorientierte Zugbegleitung", "KundInnen-Information und -Betreuung", "Vertrieb", "Marketing und E-Commerce" und "Office-Management".

Sicherheitsorientierte Zugbegleitung:
In der Zugbegleitung ("Betriebsdienst") sind die Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice in erster Linie Ansprechpersonen für die KundInnen während der Zugfahrt. Am Beginn einer Zugfahrt führen sie die Fahrtvorbereitung durch, indem sie die Zugdaten erfassen, die betrieblichen Zugpapiere erstellen bzw. überprüfen und die Zugpapiere mit den streckenbezogenen betrieblichen Unterlagen abgleichen. Sie kontrollieren die Fahrscheine der Bahnreisenden, beantworten ihre Fragen, helfen ihnen beim sachgerechten Verstauen des Gepäcks (Koffer, Fahrräder usw.) und greifen ein, wenn Probleme oder Notfälle auftreten. Ein Schwerpunkt der Ausbildung ist die Unfallverhütung und das Notfallmanagement, wobei vor allem das Freihaltung von Durchgänge, die Zugräumung, das fachgerechte Verhalten im Brandfall, der richtige Umgang mit beschädigten elektrischen Leitungen und Geräten und natürlich die Erste-Hilfe-Maßnahmen vermittelt und geübt werden. Die Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice wirken auch bei Kontrollen der Zugbremsen bzw. bei den Bremsproben mit und melden die Ergebnisse an die zuständigen Stelle. Sie beherrschen die Fahrzeugsicherung (Entsicherung und Kupplung der Schienenfahrzeuge, Sicherung der Fahrzeuge), die Durchführung von Verschubarbeiten (Bedienung von Weichen, Signalkenntnisse für den Verschubdienst), die Anwendung von Signalvorschriften und die Signalübermittlung.

KundInnen-Information und -Betreuung:
Ein zentraler Aufgabenbereich der Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice ist die Information und Betreuung der KundInnen sowohl im Zugbegleitdienst als auch in den KundInnen-Lokalen. Sie informieren und beraten die KundInnen über die Angebote des Bahnbetriebs, die Fahrpläne, die Verkehrsanbindungen, die Ticket-Preise usw., wobei häufig gute Englisch-Kenntnisse erforderlich sind! Sie beantworten die KundInnen-Anfragen sowohl im persönlichen Gespräch als auch telefonisch oder schriftlich, wobei sie versuchen, möglichst gut auf die speziellen Bedürfnisse der KundInnen einzugehen. Weiters überreichen sie - soweit vorhanden - betriebliche Informations- und Werbematerialien. Und schließlich gehört auch der kompetente Umgang mit Beschwerden und Reklamationen zu ihren Aufgaben in diesem Bereich.

Vertrieb:
Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice verkaufen Tickets, Reisearrangements, Platzreservierungen und sonstige Angebote des Bahnunternehmens, hauptächlich im Schalterdienst, aber auch im Zugbegleitdienst. Sie führen Verkaufsgespräche, sorgen dabei für eine eingehende Beratung und Servicierung der KundInnen und erstellen ihnen individuelle Angebote. Sie kassieren die Verkaufspreise und wickeln den Zahlungsverkehr ab. Im Zugbegleitdienst kontrollieren sie die Tickets oder verkaufen diese, falls der Fahrgast noch keine besitzt; auch die Einhebung von Strafzahlungen bei Schwarzfahrern ist hier immer wieder erforderlich.

Marketing und E-Commerce:
Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice wirken auch an den Maßnahmen des Bahnunternehmens zur Verkaufsförderung mit, also z.B. an der Werbung oder am Internetauftritt (z.B. in Social-Media-Kanälen). Sie arbeiten am betrieblichen Außenauftritt mit, indem sie betriebliche Kommunikationsmittel gestalten (z.B. elektronische Kommunikationsmittel und Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten), Texte erstellen und Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten an diesen Materialien durchführen. Dazu gehört auch die zielgruppengerechte Kommunikation mit KundInnen und die fachgerechte Nutztung des betrieblichen E-Commerce-Systems (Vertrieb/Verkauf im Internet).

Office-Management:
Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice haben auch zahlreiche Aufgaben im Büro ("Office") zu erledigen. Sie erledigen die Korrespondenz (Schriftverkehr mittels Briefen, E-Mails usw.) mit internen und externen Personen, wobei sie die Texte gemäß den Vorgaben des Unternehmens gestalten (z.B. gemäß dem Corporate Design =

einheitliche Gestaltung von Briefpapier, Flyern, Plakaten, Webseiten, Social-Media-Kanäle usw.). Sie erledigen den Posteingang und Postausgang und übernehmen organisatorische Aufgaben wie etwa Terminplanung und Organisierung von Besprechungen, Meetings und Dienstreisen für die Vorgesetzten.

SIEHE AUCH

- Mobilitätsservicekaufmann/-frau (Lehre)

ANFORDERUNGEN

- **Fingerfertigkeit:** Arbeiten am Computer (Maschinschreiben);
- **Sehvermögen:** Bildschirmarbeit;
- **mathematisch-rechnerische Fähigkeit:** Berechnen der Reisekosten, Kassieren von Rechnungsbeträgen;
- **Organisationstalent:** Organisieren und Zusammenstellen von Verkehrsverbindungen und Reisen; Terminmanagement im Bürobereich;
- **Kontaktfähigkeit:** Beraten, Informieren und Betreuen der KundInnen; Behandeln von Beschwerden/ Reklamationen;
- **Fähigkeit zur Zusammenarbeit:** Arbeiten im Team;
- **Sprachfertigkeit mündlich:** Informieren und Beraten der KundInnen; verständliches Sprechen von Durchsagen im Zug;
- **Sprachfertigkeit schriftlich:** Schriftverkehr (Briefe, E-Mails); Verfassen von Informations- und Werbetexten;
- **Reaktionsfähigkeit:** rasches Eingreifen bei Notfällen und in Gefahrensituationen im Zugbegleitdienst;
- **Merkfähigkeit:** Merken von aktuellen Angeboten und häufig genutzten Verbindungen.

BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN

Betriebe/Lehrbetriebe:
Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice arbeiten bei Bahnunternehmen (z.B. ÖBB - Österreichische Bundesbahnen, Landesbahnen, Privatbahnen).
Lehrstellensituation:
Da der Lehrberuf "Bahnreise- und Mobilitätsservicefachkraft" erst seit 1.5.2022 besteht, kann die Lehrstellensituation noch nicht eindeutig abgeschätzt werden. Im ersten Jahr seines Bestehens hatte der Lehrberuf insgesamt 42 Lehrlinge (davon 28 in Wien). Im Jahr 2023 waren es schon mehr als doppelt so viele, nämlich 88 (davon 57 in Wien), im Jahr 2024 bereits 129 Lehrlinge (davon 87 in Wien) und zuletzt im Jahr 2025 bereits 171 Lehrlinge (davon 116 in Wien). Ob dieser Trend anhält, wird sich zeigen.
Unterschiede nach Geschlecht:
Dieser Lehrberuf wird derzeit noch überwiegend von Frauen erlernt; von den ersten Lehrlingen dieses Berufs waren zwei Drittel Frauen, ein Drittel Männer. Zuletzt hat der Anteil der Männer aber zugenommen und liegt jetzt schon bei fast 50 Prozent.

AUSSICHTEN

Berufsaussichten:
Ausbildung und Beschäftigung der Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice konzentrieren sich stark auf die ÖBB. Die Beschäftigungsaussichten hängen daher von der wirtschaftlichen Entwicklung der ÖBB ab.
Beschäftigungsaussichten:

Aufgrund der fundierten kaufmännischen Ausbildung gibt es auch Beschäftigungsmöglichkeiten in anderen kaufmännischen Bereichen oder in Reisebüros. Insgesamt wird sich die Beschäftigung daher voraussichtlich günstig entwickeln.

AUSBILDUNGEN

aus dem Ausbildungskompass

Wien

Lehre Bahnreise- und Mobilitätsservice (Lehre)

Berufsschule für Handel und Reisen
Adresse: 1150 Wien, Hütteldorferstraße 7-17
Webseite: https://www.bshr.at/

WEITERBILDUNG

Das Berufsförderungsinstitut (BFI) und das Wirtschaftsförderungsinstitut (WIFI) bieten für viele Teilbereiche des Lehrberufs "Fachmann/-frau (Fachkraft) für Bahnreise- und Mobilitätsservice" Weiterbildungskurse an, z.B. EDV, betriebliches Rechnungswesen, Fremdsprachen. Auch die Kammer für Arbeiter und Angestellte (AK) und die Volkshochschulen haben einschlägige kaufmännische Weiterbildungsmöglichkeiten im Programm. Die Bahnunternehmen selbst führen ebenfalls innerbetriebliche Kurse oder Seminare zur kaufmännischen und sonstigen Weiterbildung durch. Im EDV-Bereich gibt es häufig Einschulungsseminare der Computerfirmen.

AUFSTIEG

Aufstiegsmöglichkeiten:
Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice können zu AbteilungsleiterInnen im Kundenbereich, im Planungsbereich und im Marketingbereich aufsteigen.
Selbstständige Berufsausübung:
Die Möglichkeit einer selbstständigen Berufsausübung (als GewerbeinhaberIn, PächterIn oder GeschäftsführerIn) besteht für Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice im reglementierten Gewerbe "FremdenführerIn" (Befähigungsnachweis erforderlich).
Weiters können Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice in den freien Gewerben "Reisebetreuung" oder im "Handelsgewerbe" tätig sein. Ein freies Gewerbe erfordert keinen Befähigungsnachweis, sondern lediglich eine Anmeldung bei der Gewerbebehörde.

VERGLEICHBARE SCHULEN

Folgende berufsbildende Schulen bieten teilweise eine ähnliche Ausbildung wie der Lehrberuf:

Normalformen (für 14-Jährige):

- Handelsschule
- Handelsakademie
- Fachschule für wirtschaftliche Berufe
- Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe
- Sonstige berufsbildende Schulen mit kaufmännischen Ausbildungsinhalten

Sonderformen (für Erwachsene), die auch als Weiterbildung für LehrabsolventInnen geeignet sind:

- Handelsakademie für Berufstätige
- Aufbaulehrgang für Handelsakademien
- Kolleg an Handelsakademien
- Aufbaulehrgang für wirtschaftliche Berufe
- Kolleg für wirtschaftliche Berufe

Schulen im Bereich TOURISMUS: Siehe beim Lehrberuf "Hotel- und GastgewerbeassistentIn"

VERWANDTE LEHRBERUFE

Verwandte Lehrberufe	LAP-Ersatz*
Archiv-, Bibliotheks- und InformationsassistentIn	nein
AssistentIn in der Sicherheitsverwaltung	nein
Bankkaufmann/-frau	nein
BetriebsdienstleisterIn	nein
Betriebslogistikkaufmann/-frau	nein
Buch- und MedienwirtschafterIn - Buch- und Musikalienhandel	nein
Buch- und MedienwirtschafterIn - Buch- und Pressegroßhandel	nein
Buch- und MedienwirtschafterIn - Verlag	nein
Bürokaufmann/-frau	ja <
DrogistIn	nein
E-Commerce-Kaufmann/-frau	nein
EinkäuferIn	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Allgemeiner Einzelhandel	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Baustoffhandel	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Einrichtungsberatung	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Eisen- und Hartwaren	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Elektro-Elektronikberatung	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Feinkostfachverkauf	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Gartencenter	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Lebensmittelhandel	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Parfümerie	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Schuhe	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Sportartikel	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Telekommunikation	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Textilhandel	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Uhren- und Juwelenberatung	nein

Verwandte Lehrberufe	LAP-Ersatz*
Eventkaufmann/-frau	nein
Finanz- und RechnungswesenassistentIn	nein
Finanzdienstleistungskaufmann/-frau	nein
Großhandelskaufmann/-frau	nein
Hotel- und GastgewerbeassistentIn	nein
Hotel- und Restaurantfachmann/-frau	nein
Hotelkaufmann/-frau (Lehrberuf)	nein
Immobilienkaufmann/-frau - Schwerpunkt Bauträger	nein
Immobilienkaufmann/-frau - Schwerpunkt Makler	nein
Immobilienkaufmann/-frau - Schwerpunkt Verwalter	nein
Industriekaufmann/-frau	nein
KanzleiassistentIn - Schwerpunkt Notariatskanzlei	nein
KanzleiassistentIn - Schwerpunkt Rechtsanwaltskanzlei	nein
Medizinproduktekaufmann/-frau	nein
Mobilitätsservicekaufmann/-frau	ja <>
Personaldienstleistungskaufmann/-frau	nein
Pharmazeutisch-kaufmännisch(er/e) AssistentIn	nein
Reisebürokaufmann/-frau	nein
Speditionskaufmann/-frau	nein
SpeditionslogistikerIn	nein
SportadministratorIn	nein
SteuerassistentIn	nein
Versicherungskaufmann/-frau	nein
VerwaltungsassistentIn	nein

* LAP-Ersatz = Lehrabschlussprüfungs-Ersatz

< Die LAP im beschriebenen Lehrberuf ersetzt die LAP des verwandten Lehrberufs.

> Die LAP des verwandten Lehrberufs ersetzt die LAP im beschriebenen Lehrberuf.

<> Wechselseitiger Ersatz der LAP zwischen beschriebenem und verwandtem Lehrberuf.

LEHRLINGSENTSCHÄDIGUNG (LEHRLINGSEINKOMMEN)

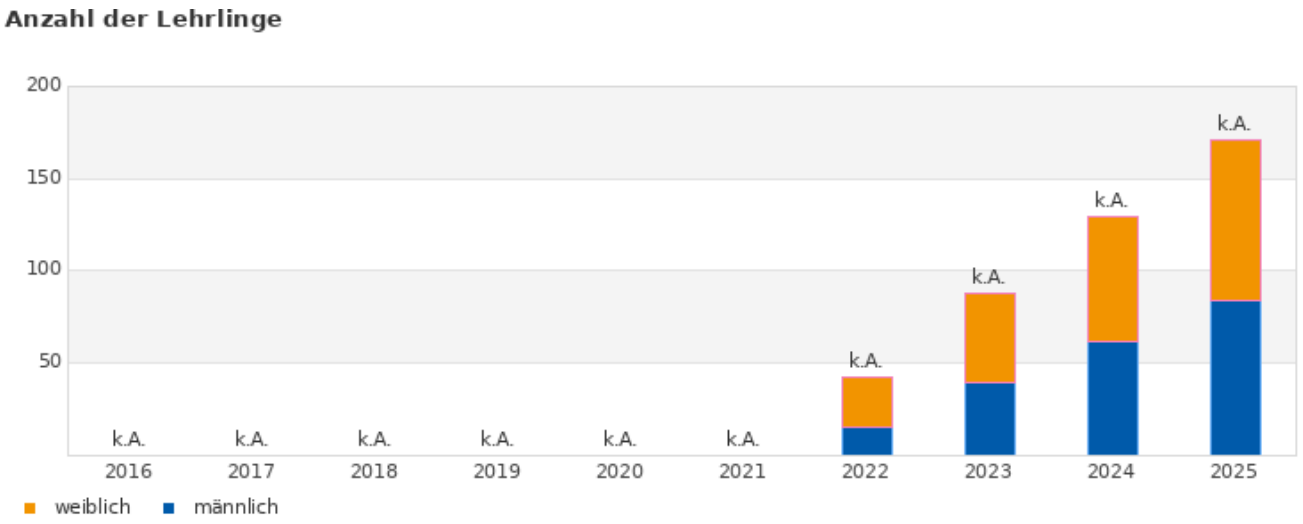
Kollektivvertragliche Mindest-Sätze, alle Beträge in Euro
Brutto: Wert VOR Abzug der Abgaben (Versicherungen, Steuern)

Kollektivvertrag	gültig ab
Eisenbahnunternehmen: ÖBB (Österreichische Bundesbahnen) - wöchentliche Arbeitszeit von 38,5 Stunden (Angestellte+Arbeiter) 1. Lehrjahr: 917 2. Lehrjahr: 999 3. Lehrjahr: 1.335 4. Lehrjahr: 1.800	01.12.2025

Kollektivvertrag	gültig ab
Eisenbahnunternehmen: Länderbahnen, öffentliche Privatbahnen - wöchentliche Arbeitszeit von 40 Stunden (Angestellte+Arbeiter) 1. Lehrjahr: 952 2. Lehrjahr: 1.038 3. Lehrjahr: 1.387 4. Lehrjahr: 1.870	01.12.2025

LEHRLINGSSTATISTIK

Gesamt (inkl. Doppellehren)



Anz./Jahr	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
männlich	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	15	40	62	84
weiblich	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	27	48	67	87
gesamt	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	42	88	129	171
Frauenanteil	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	64,3%	54,5%	51,9%	50,9%

Quelle: WKÖ - Wirtschaftskammer Österreich

DURCHSCHNITTLICHES BRUTTOEINSTIEGSGEHALT

€ 2.160,- bis k.A. *

* Die Gehaltsangaben entsprechen den Bruttogehältern bzw Bruttolöhnen beim Berufseinstieg. Achtung: meist beziehen sich die Angaben jedoch auf ein Berufsbündel und nicht nur auf den einen gesuchten Beruf. Datengrundlage sind die entsprechenden Mindestgehälter in den Kollektivverträgen (Stand: 2025). Eine Übersicht über alle Einstiegsgehälter finden Sie unter www.gehaltskompass.at. Mindestgehalt für BerufseinsteigerInnen lt. typisch anwendbaren Kollektivvertägen. Die aktuellen kollektivvertraglichen **Lohn- und Gehaltstafeln** finden Sie in den **Kollektivvertrags-Datenbanken** des **Österreichischen Gewerkschaftsbundes (ÖGB)** (http://www.kollektivvertrag.at) und der **Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ)** (http://www.wko.at/service/kollektivvertraege.html).

IMPRESSUM

Für den Inhalt verantwortlich:
Arbeitsmarktservice
Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts
Treustraße 35-43
1200 Wien
E-Mail: ams.abi@ams.at

Stand der PDF-Generierung: 05.07.26
Die aktuelle Fassung der Berufsinformationen ist im Internet unter www.berufslexikon.at verfügbar!