

IKEA Wien Westbahnhof

Europaplatz 1 – 1150 Wien

Anfragen: [Westbahnhof Kontakt](#)



ACCESS STATEMENT

02.08.2024

HOMEPAGE www.ikea.at

HOMEPAGE WESTBAHNHOF ikea.at/westbahnhof

Barrierefreiheit bei IKEA: [Einkaufen bei IKEA leicht gemacht - IKEA Österreich](#)

Inhaltsverzeichnis

1.	Informationen zum IKEA Wien Westbahnhof	3
2.	Einkaufen im IKEA Wien Westbahnhof Einrichtungshaus	4
3.	Sprachen und Trainings	5
4.	Geschlechtergerechtes und barrierefreies Formulieren	5
5.	Die Servicekette des IKEA Wien Westbahnhofs Store.....	5
5.1	Kontaktdaten	5
5.2	Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln	5
5.3	Von der U3 Station Wien Westbahnhof	6
5.4	Von der U6 Station Wien Westbahnhof	6
5.5	Von Straßenbahnlinie	6
5.6	Von Wien Westbahnhof (Zugang über den Westbahnhof direkt).....	7
5.7	Anreise mit dem Auto	7
5.8	Gebäudestruktur.....	7
5.8.1	Haupteingang und Eingänge	7
5.8.2	Stiegenhäuser	7
5.8.3	Lifтанlagen.....	8
5.8.4	Dachterrasse	8
5.8.5	WC Anlagen.....	8
5.8.6	Einkaufen bei IKEA Wien Westbahnhof	8
6.8.7	Schwedische Köstlichkeiten bei IKEA Wien Westbahnhof	9
6.8.9	Zuständig für Barrierefreiheit.....	9

1. Informationen zum IKEA Wien Westbahnhof

Der IKEA Wien Westbahnhof Store ist ein schwedisches Möbelhaus. Dieses Möbelhaus liegt im Herzen der Wiener Innenstadt.

Unsere große Leidenschaft ist das Leben zu Hause. Wir suchen stets nach neuen, besseren Arbeitsweisen, angefangen damit, wie wir einen Schaukelstuhl entwickeln, der in ein flaches Paket passt, bis hin zu LED-Lampen, die für alle erschwinglich sind. Unsere Vision ist es, den vielen Menschen einen besseren Alltag zu schaffen – für die Kund:innen, aber auch für unsere Mitarbeiter:innen und die Menschen, die bei unseren Lieferanten arbeiten.

Unsere Vision sagt uns, warum es uns gibt, aber unsere Geschäftsidee teilt uns mit, was wir erreichen wollen. Für alle, die IKEA einmal besucht haben, ist unsere Geschäftsidee sehr offensichtlich: Wir wollen ein breites Sortiment formschöner und funktionsgerechter Einrichtungsgegenstände zu Preisen anbieten, die so günstig sind, dass möglichst viele Menschen sie sich leisten können.

Zum Aufbau des Stores:

- Level 0:
 - Haupteingang: äußere Mariahilferstraße und Eingang ÖBB City
 - Kassen
 - Information
 - Sitzmöglichkeiten
 - Kundenservice und Umtausch und Rückgabe
 - Saisonelle Dekoration
 - Pflanzenabteilung
 - Zweites Leben Shop (Fundgrube, Abverkauf vergünstigte Artikel)

- Level 1:
 - Eingang: Europaplatz
 - Kassen
 - Information
 - Barrierefreie Kundentoiletten und Wickelmöglichkeiten
 - Schwedische Spezialitäten für Zuhause
 - Essen und Kochen
 - Schwedisches Bistro mit Snacks für zwischendurch

- Level 2:
 - Kassa
 - Information
 - Schlafzimmer Möbel
 - Planungsstudio Schlafzimmer
 - Badezimmer Möbel
 - Beleuchtung
 - Spielfläche für Kinder (Planungsstudio)
 - IKEA Kinder Möbel

IKEA WIEN WESTBAHNHOF- ACCESS STATEMENT

- Heimorganisation „Verstauen und Ordnen“

- Level 3:
 - Kassa
 - Information
 - Wohnzimmer Möbel
 - Planungsstudio Business und Wohnzimmerberatung
 - Spielmöglichkeit für Kinder
 - Arbeitsplatz Möbel
 - Dekoration und Spiegel
 - Textilien
 - Teppiche

- Level 4:
 - Kassa
 - Information
 - Barrierefreie Kundentoiletten
 - Kundenrestaurant
 - Kinder Spiel Bereich
 - Küchenplanung

- Level 5 und Level 6:
 - Jo & Joe Hostel
 - [Kontakt](#)

- Level 7:
 - Dachterrasse
 - Getränke- und Speisemöglichkeiten
 - Barrierefreie Kundentoilette
 - Kinder Spiel Bereich

2. Einkaufen im IKEA Wien Westbahnhof Einrichtungshaus

Wir möchten all unseren Kund:innen ein einfaches und angenehmes Einkaufserlebnis schaffen. Sollte Unterstützung beim Einkauf benötigt werden, ist eine Anmeldung über unsere Homepage möglich. Gerne stehen auch unsere Mitarbeiter:innen am Eingang zur Verfügung und organisieren gerne Unterstützung während des Einkaufs.

Rollstuhlgerechte Einkaufswagen sind am Kundenserviceschalter auf Level 0 (barrierefreier Haupteingang) erhältlich und können während des Einkaufs kostenfrei geliehen werden.

[Einkaufen bei IKEA leicht gemacht - IKEA Österreich](#)

3. Sprachen und Trainings

Bei IKEA Wien Westbahnhof werden folgende Sprachen gesprochen: Deutsch, Englisch, Italienisch, Spanisch, Russisch, Arabisch, Türkisch, Taiwanesisch, Holländisch, Belgisch, Finnisch, Schwedisch, Kroatisch, Ungarisch, Slowenisch, Tschechisch, Mazedonisch, Polnisch,

Welche Sprachen unsere Mitarbeiter:innen sprechen, ist erkenntlich durch die Flaggen auf dem Namensschild.

Es gibt ebenfalls Mitarbeiter:innen, die die Österreichische Gebärdensprache sprechen, wenn du dieses Service in Anspruch nehmen möchtest, wende dich bitte an die Information.

Alle unsere Mitarbeiter:innen haben ein Training durch Fair für alle erhalten und sind im Umgang mit Menschen mit Behinderungen geschult und helfen in jeder Situation gerne weiter.

4. Geschlechtergerechtes und barrierefreies Formulieren

IKEA schafft ein inklusives Umfeld, damit sich alle wohlfühlen– in all ihrer Vielfalt. So wie wir “den vielen Menschen einen besseren Alltag schaffen” wollen, zeigen wir auch mit unserer Sprache, dass wir “die Vielen” meinen.

Wir glauben an Menschen und respektieren uns gegenseitig, unabhängig von Position, Geschlecht, Alter, Herkunft, sexueller Orientierung, Religion, Hautfarbe oder Behinderung. IKEA heißt alle Menschen herzlich Willkommen und wir sind stolz auf die Vielfalt unserer Mitarbeiter:innen und unserer Kund:innen.

5. Die Servicekette des IKEA Wien Westbahnhofs Store

5.1 Kontaktdaten

Der IKEA Wien Westbahnhof ist über die zentral gesteuerte Hotline 0800 081 100 erreichbar. Die Hotline wird vom IKEA Kundenservice Österreich betreut. Das IKEA Kundenservice Österreich ist abweichend von den Öffnungszeiten des Einrichtungshauses zu erreichen: Montag – Freitag 08:00 – 21:00 und am Samstag von 08:00 – 18:00.

Weitere Kontaktmöglichkeiten sind die Chatfunktion auf der IKEA Homepage, sowie die schriftliche Kontaktaufnahme über die Kontaktformulare auf der IKEA Homepage (<https://www.ikea.com/at/de/customer-service/>).

5.2 Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Der IKEA Wien Westbahnhof Store befindet sich an der Adresse: Europaplatz 1, 1150 Wien. Die Anreise ist mit folgenden öffentlichen Verkehrsmitteln möglich:

- U-Bahn Linie: U3 Station Wien Westbahnhof, ungefähr 200m (Ausgang Richtung Gerstnerstraße)
- U-Bahn Linie: U6 Station Wien Westbahnhof, ungefähr 200m (Ausgang Richtung Gerstnerstraße)
- Straßenbahn: 5 Station Wien Westbahnhof, ungefähr 150m (Haltestelle Westbahnhof)
- Straßenbahn: 6 Station Wien Westbahnhof, ungefähr 150m (Haltestelle Westbahnhof)
- Straßenbahn: 9 Station Wien Westbahnhof, ungefähr 150m (Haltestelle Westbahnhof)
- Straßenbahn: 18 Station Wien Westbahnhof, ungefähr 150m (Haltestelle Westbahnhof)

IKEA WIEN WESTBAHNHOF- ACCESS STATEMENT

- Straßenbahn: 52 Station Wien Westbahnhof/Gerstnerstraße, ungefähr 100m (Haltestelle Gerstnerstraße)
- Straßenbahn: 60 Station Wien Westbahnhof/Gerstnerstraße, ungefähr 100m (Haltestelle Gerstnerstraße)
- Schnellbahn: S50 Station Wien Westbahnhof, ungefähr 250m (Haltestelle Westbahnhof)

5.3 Von der U3 Station Wien Westbahnhof

Von der U3 gibt es verschiedene Wege zum IKEA Wien Westbahnhof Store. Alle Wege sind barrierefrei erreichbar.

Der schnellste Weg ist, nach dem Ausstieg sich an den Schildern in Richtung des Ausgangs "Gerstnerstraße" zu bewegen. Von der U3 Station aus, kann man mit Rolltreppen oder dem Lift eine Etage nach oben fahren. Nun folgt man der Beschilderung Richtung "Ausgang Gerstnerstraße". Dort stehen erneut Lifte und eine Rolltreppe zur Verfügung. Ist man oben sieht man schon den Eingang vom IKEA. Dieser Eingang ist der barrierefreie Haupteingang. Eine Liftanlage, die zur Dachterrasse und zum Restaurant führt, ist ungefähr 100m, weiter in Richtung Europaplatz.

5.4 Von der U6 Station Wien Westbahnhof

Der schnellste Weg ist von der U6 aus, wenn man der Haltestelle "Westbahnhof" aussteigt. Nun fährt man mit den Rolltreppen oder dem Lift nach eine Etage nach unten. Von dort folgt man der Beschilderung in Richtung "Ausgang Gerstnerstraße". Auch dort gibt es eine Rolltreppe und einen Lift. Oben angekommen, sieht man den Haupteingang bereits. Dieser Eingang ist der barrierefreie Haupteingang. Eine Liftanlage, die zur Dachterrasse und zum Restaurant führt, ist ungefähr 100m, weiter in Richtung Europaplatz.

5.5 Von Straßenbahnlinie

- Straßenbahn: 5, 6,9,18: Station Wien Westbahnhof, ungefähr 150m

Von den Straßenbahnlinien ist es notwendig Passagen mit Gleisbetten zu überqueren. Von der Station geht man in Richtung Westbahnhof, hier führt ein taktiles Leitsystem bis in den Westbahnhof.

Von der äußeren Mariahilferstraße gibt es ein taktiles Leitsystem bis zum Haupteingang.

Alternativ zu dem Zugang über den Westbahnhof, kann man nach dem Überqueren des Gürtels (in Richtung Westbahnhof) sich nach links wenden. Geht man die Straße ungefähr 50m entlang kommt man auf den Europaplatz und geht direkt auf den IKEA zu. Bei direktem Blick auf das Gebäude befindet sich auf der linken Seite der Haupteingang, auf der rechten Seite der Eingang 2 und in der Mitte die Liftanlagen. Auf dem Europaplatz gibt es eine Steigung.

- Straßenbahn: 52, 60 Station Wien Westbahnhof/Gerstnerstraße, ungefähr 10m

In Fahrtrichtung Westbahnhof, ist die Haltestelle Westbahnhof/Gerstnerstraße. Um zum IKEA zu gelangen, ist es notwendig eine Passage mit Gleisbett zu überqueren und eine Straße. Nach der Überquerung der Straße biegt man nach links ab und folgt dem Weg ungefähr 80m. Man kommt am Eingang für die U-Bahn vorbei und direkt auf den IKEA zu. Der Eingang ist der barrierefreie Haupteingang.

IKEA WIEN WESTBAHNHOF- ACCESS STATEMENT

In Fahrtrichtung Baumgarten (Linie 52) oder Fahrtrichtung Rodaun (Linie 60) steigt man ebenfalls an der Station "Westbahnhof/Gerstnerstraße" aus. Eine Überquerung von Gleisbetten oder Straßen ist in dem Fall nicht notwendig. Beim Austieg wendet man sich nach links und geht ungefähr 80m geradeaus. Man kommt am Eingang für die U-Bahn vorbei und kommt direkt auf den IKEA zu. Der Eingang ist der barrierefreie Haupteingang.

5.6 Von Wien Westbahnhof (Zugang über den Westbahnhof direkt)

Der Zugang ist auch direkt vom ÖBB Westbahnhof zum Einrichtungshaus möglich. Vom Bahngelände fährt man mit den Rolltreppen oder der Liftanlage hinunter in das Erdgeschoss. Vom Erdgeschoss gibt es eine Ausschilderung zum IKEA Eingang. Dieser Eingang weist eine Steigung auf.

5.7 Anreise mit dem Auto

Um die Umwelt und den Verkehr in der Wiener Innenstadt nicht zu belasten, bitten wir alle unsere Kund:innen mit öffentlichen Verkehrsmitteln anzureisen.

Der IKEA Wien Westbahnhof Store hat keinen Parkplatz. Somit kann auch nicht für Parkplätze garantiert werden. Sollte eine Anreise nur mit dem Auto möglich sein, kann die WIPARK Westbahnhof Garage genutzt werden. Weitere Informationen finden sie hier: [Parkgarage WiPark](#)

5.8 Gebäudestruktur

5.8.1 Haupteingang und Eingänge

Es gibt mehrere Eingänge in den IKEA Wien Westbahnhof Store.

Der Haupteingang ist bei der Mariahilfer Straße. Dieser Eingang führt auf Level 0 in den Store. Der Eingang ist ebenerdig und ist barrierefrei. Die Türen sind Teleskopschiebetüren mit einer Breite von 3m.

Zum Haupteingang von der U-Bahn-Station "Äußere Mariahilferstraße" führt ein taktiles Leitsystem. Dieses ist an das öffentliche taktile Leitsystem angeschlossen.

Eingang 2 befindet sich am Europaplatz und führt auf Level 1 in den Store. Die Türen sind ebenfalls Teleskopschiebetüren und haben eine Breite von 3,20m. Die Steigung vom Europaplatz zum Eingang beträgt ungefähr 2%. Der Eingang hat Stiegen und Rampen.

Einen weiteren barrierefreien Zugang gibt es links vom Haupteingang über die Liftanlage. Die Türbreite beim Lift beträgt 1,10m. Auch hier beträgt die Steigung 2%.

Direkt neben den zwei Liften, die in den Store führen, gibt es zwei weitere Lifte. Diese sind für den Zugang ins Hotel und für den Zugang auf die Dachterrasse gedacht.

5.8.2 Stiegenhäuser

Auf der Seite vom Europaplatz führt eine Stiege direkt auf das Dach. Es gibt keinen direkten Zugang in den Store. Die Stiegen bestehen aus Gittern, wodurch ein Blick auf das unterliegende und obenliegende Level geboten ist. Die Stiegen sind durch die Gitter rutschfrei. Es gibt einen Handlauf für Erwachsene und einen für Kinder.

5.8.3 Liftanlagen

Es gibt 4 Lifte im Gebäude. 2 Lifte haben sind zugänglich von der Außenseite des Gebäudes. Diese Lifte fahren zum Restaurant auf Level 4, zum Hostel auf Level 5 und 6 und auf die Dachterrasse. Die zwei weiteren Lifte sind nur von der Innenseite des Gebäudes zu nutzen und fahren die Level 0-4 an.

Alle Lifte haben eine Sprachausgabe und eine Notfallglocke.

5.8.4 Dachterrasse

Die Dachterrasse ist frei zugänglich für alle Besucher: innen. Ein Einkauf bei IKEA ist nicht notwendig um die Dachterrasse als Ort der Erholung nutzen zu können. Die Dachterrasse ist über die Lifte barrierefrei erreichbar. Die Terrasse selber ist ebenerdig und alle Gänge werden breit genug für das Befahren mit einem Rollstuhl sein.

Auf der Terrasse gibt es Speisen und Getränke zum Kaufen. Bei dem IKEA Food Kiosk ist die Speiseausgabe auf einer Höhe von 120cm. Dies könnte eine Barriere für Menschen im Rollstuhl darstellen, Mitarbeiter:innen stehen gerne zur Verfügung, wenn Hilfe benötigt wird.

5.8.5 WC Anlagen

Auf den Leveln 1,4 und 7 sind jeweils barrierefreie WC Anlagen. Diese WCs verfügen über Haltegriffe neben der Toilette. Der Weg zu den WCs ist ausgeschrieben. Das Wegleitsystem zeigt den genauen Weg an. Die WC Anlagen sind ohne Euro Key zu öffnen. Es handelt sich bei den barrierefreien WC Anlagen um genderfreie WCs.

Level 4 hat einen Wickelraum. Auf Level 1 gibt es eine Familientoilette mit mehr Platz. In den barrierefreien WCs wird es ebenfalls Wickeltische geben.

5.8.6 Einkaufen bei IKEA Wien Westbahnhof

Die **Informationen** sind auf jedem Level zu finden und sind immer besetzt. Die Mitarbeiter:innen sind zuständig, allen KundInnen Auskünfte und Informationen rund um den Einkauf und das Einkaufserlebnis am Standort IKEA Wien Westbahnhof zu geben.

In den Ausstellungen gibt es immer Musterstücke aller Möbel, die ausgepackt sind und die die Kund:innen betasten können. Auf den Musterstücken befinden sich Preis- und Kaufinformationen. Mit der IKEA App können zusätzliche Informationen zu dem Produkt abgerufen werden. Unsere Mitarbeiter:innen helfen Dir gerne bei der Bestellung und Beratung. Alternativ kannst du auch an den "Info" Kiosk weitere Produktinformationen einsehen. Alle "Info" Kioske sind barrierefrei zu bedienen.

Kleinere Artikel stehen zur sofortigen Mitnahme bereit und können auf jeder Ebene am Kassensystem bezahlt werden. Pro Ebene gibt es eine unterfahrbare Kasse. Unsere Mitarbeiter:innen helfen Dir gerne.

Der Hauptkundenweg hat eine Mindestbreite von 2m und die Kundenwege innerhalb der Ausstellungen weisen eine Breite von 1,10m auf.

Auf Ebene 2 findest du die Schlafzimmerplanung. Hier planen fachkundige Mitarbeiter:innen dein Schlafzimmer mit Dir.

Auf Ebene 3 findest du die Wohnzimmer, sowie eine Einrichtungsberatung für deine gesamte Wohnung oder dein Business.

IKEA WIEN WESTBAHNHOF- ACCESS STATEMENT

Auf Ebene 4 findest du die Küchenplanung. Hier planen fachkundige Mitarbeiter:innen deine Küche mit Dir.

Du kannst deine Bestellung bei uns aufgeben und dir ganz bequem nach Hause liefern lassen. Gerne kannst du auch unser Montageservice in Anspruch nehmen. Über unsere Servicekosten informieren dich gerne unsere Mitarbeiter:innen und unsere Website auf: ikea.at/services.

Bitte hebe die Rechnung als Kaufnachweis auf, damit kannst du deine unbenutzten Produkte 365 Tage umtauschen.

Umtauschen oder zurückgeben kannst du deine Produkte auf Ebene 0, beim Umtausch und Rückgabe Schalter. Um den Service in Anspruch zu nehmen, nutze bitte den Wartenummernspender. Solltest du Hilfe benötigen sind unsere Mitarbeiter:innen gerne für dich da.

6.8.7 Schwedische Köstlichkeiten bei IKEA Wien Westbahnhof

Wir haben folgendes kulinarisches Angebot für Dich:

Erlebe das neue Schwedische Restaurant auf Ebene 4. Der einfachste Zugang ist über die Lifte am Europaplatz.

Bestelle an einem unserer Kioske, bezahl mit Karte oder Bar und dann genieße die Vielfalt der schwedischen Küche in unserem Schwedischen Restaurant, unterwegs oder zuhause. Bei deiner Bestellaufgabe und Abholung der Speisen hilft dir gerne auch einer unsere Mitarbeiter:innen weiter. Es gibt eine niedrigere Speisenausgabe mit einer Höhe von 110cm.

Neben dem Restaurant findest du unsere Kaffeebar. Hier kannst du eine typisch schwedische FIKA (schwedische Pause) bei Kaffee und Gebäck genießen.

Auf unserer Dachterrasse erwarten dich vegetarische Köstlichkeiten und ein unbezahlbarer Blick über Wien. Die Höhe der Speisenausgabe ist 120cm, gerne helfen Dir unsere Mitarbeiter:innen weiter.

Für einen schnellen schwedischen Snack steht dir unser schwedisches Bistro auf Ebene 1 zur Verfügung. Bestellt wird ebenfalls über die Bestellautomaten, unsere Mitarbeiter:innen helfen gerne weiter.

Schwedische Lebensmittel für zuhause, findest du auf Ebene 1.

6.8.8 Entfluchtung

Es gibt einen Lift der auch im Brandfall funktioniert. Vor diesem Lift gibt es in jedem Stockwerk einen gesicherten Wartebereich inklusive Notruftaster für Menschen die Hilfe brauchen. Alle unsere Mitarbeiter:innen sind unterwiesen, wie sie hilfsbedürftige Personen im Falle einer Evakuierung unterstützen müssen.

6.8.9 Zuständig für Barrierefreiheit

Die Geschäftsführung des IKEA Wien Westbahnhof Stores ist verantwortlich für sämtliche Abläufe im Einrichtungshaus. Der Bereich Barrierefreiheit und die Umsetzung gehört in die Verantwortung des Customer Experience & Event Managers.