

# **Satzung für den Kundenbeirat**

der Deutschen Bahn AG  
(Ressort Personenverkehr)

in der Fassung vom 26.02.2015

## Inhaltsverzeichnis

### **Präambel**

- § 1 Aufgaben und Kompetenzen**
- § 2 Zusammensetzung und Auswahlverfahren**
- § 3 Amtszeit**
- § 4 Organisation**
- § 5 Sitzungen und Kostenerstattung**
- § 6 Beschlussfassung**
- § 7 Verschwiegenheitspflicht**
- § 8 Auflösung**
- § 9 Änderungen**

Die Geschäftsführung der DB Vertrieb GmbH hat am 01.04.2014 die folgende Fassung der Satzung des Kundenbeirates beschlossen.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

## **Präambel**

Der Kundenbeirat wirkt beratend an der Gestaltung wesentlicher kundenrelevanter Leistungen der Deutschen Bahn AG und ihrer verbundenen Unternehmen (nachfolgend „Bahn“ genannt) mit.

Die Mitglieder des Kundenbeirates vertreten die Interessen der Fahrgäste und sind das Bindeglied zwischen den Kunden und der Bahn. Sie bringen Anregungen, Wünsche und Kritik in den Kundenbeirat ein. Sie informieren die Bahn über Kundenerfahrungen zu Image und Qualität der Produkte sowie Serviceleistungen. Die Arbeit und das Engagement des Kundenbeirats tragen wesentlich zur gesteigerten Kundenfreundlichkeit und Kundenzufriedenheit und somit zur positiven Außenwirkung des Unternehmens bei.

Die Verantwortung für den Kundenbeirat liegt bei der Geschäftsführung der DB Vertrieb GmbH. Schirmherr ist der Vorstand Personenverkehr der Deutschen Bahn AG.

Diese Satzung soll einer vertrauensvollen, kooperativen und fairen Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten dienen.

## **§ 1 Aufgaben und Kompetenzen**

- (1) Der Kundenbeirat ist kein Organ der Bahn. Er fungiert als beratendes Gremium.
- (2) Der Kundenbeirat wird, soweit keine vertraulichen Informationen betroffen sind, in den Sitzungen aktuell über wesentliche kundenrelevante Maßnahmen der Bahn informiert.
- (3) Der Kundenbeirat erarbeitet im Rahmen der Sitzungen Vorschläge zur Verbesserung des kundenrelevanten Angebots der Bahn. Die Vorschläge werden von der DB Vertrieb GmbH an die zuständigen Bereiche der Bahn weitergeleitet, die diese bewerten, dazu gegenüber dem Kundenbeirat Stellung nehmen und ggf. umsetzen.
- (4) Eine Kostenerstattung für vom Kundenbeirat erarbeitete Konzepte, die nicht von der Bahn schriftlich in Auftrag gegeben wurden, findet nicht statt. Auf Eigeninitiative eingereichte Konzepte werden jedoch geprüft, und das Mitglied erhält eine entsprechende Antwort.

## **§ 2 Zusammensetzung und Auswahlverfahren**

- (1) Der Kundenbeirat besteht aus bis zu 30 unabhängigen, ehrenamtlichen Mitgliedern.
- (2) Alle Kunden des Personenverkehrs der Bahn ab 18 Jahren können sich für eine Mitgliedschaft im Kundenbeirat bewerben. Die (Neu-)Besetzung des Kundenbeirats und die Bewerbungsfristen werden öffentlich z. B. über die Kundenzeitschrift „DB mobil“, bekannt gemacht.
- (3) Die DB Vertrieb GmbH ernennt die Mitglieder des Kundenbeirates.
- (4) Bei der Auswahl orientiert sich die DB Vertrieb GmbH in einem ersten Schritt an der Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit, der Produktnutzung sowie soziodemografischen Daten der Mitglieder; die Mitglieder sollen einen repräsentativen Querschnitt der Kunden des Personenverkehrs der Bahn darstellen. In einem zweiten Schritt entscheidet das Los.

## **§ 3 Amtszeit**

- (1) Die Mitglieder des Kundenbeirates werden jeweils für drei Jahre ernannt. Eine erneute Ernennung durch die DB Vertrieb GmbH ist bis zu zwei Mal möglich. Die maximale Amtszeit eines Mitglieds beträgt damit neun Jahre.
- (2) Ein Mitglied kann auf Antrag einer Zwei-Drittel-Mehrheit der Mitglieder des Kundenbeirates oder durch die DB Vertrieb GmbH aus dem Kundenbeirat ausgeschlossen werden. Das betroffene Mitglied ist zuvor anzuhören.
- (3) Hat ein Mitglied an zwei aufeinander folgenden Sitzungen nicht teilgenommen, hat es gegenüber der DB Vertrieb GmbH zu erklären, ob die Mitgliedschaft aufrechterhalten wird. Erklärt es seinen Verzicht oder erhält die DB Vertrieb innerhalb von acht Wochen nach einer

entsprechenden schriftlichen Anfrage keine Rückmeldung, endet die Mitgliedschaft automatisch.

#### **§ 4 Organisation**

- (1) Der Kundenbeirat wählt aus seiner Mitte mit der Mehrheit der abgegebenen Stimmen in der zweiten Sitzung der jeweiligen Amtsperiode in geheimer Wahl einen Sprecher und einen stellvertretenden Sprecher.
- (2) Der Sprecher ist Ansprechpartner für die die DB Vertrieb GmbH und die übrigen Unternehmen der Bahn.

#### **§ 5 Sitzungen**

- (1) Der Kundenbeirat tritt zweimal im Jahr zu turnusmäßigen Sitzungen zusammen. Er wird von der DB Vertrieb GmbH spätestens vier Wochen vor der geplanten Sitzung unter Beilage der geplanten Tagesordnung einberufen.
- (2) Sonderthemen aus aktuellem Anlass können auf Einladung der Bahn in zusätzlichen Sitzungen behandelt werden.
- (3) Die Sitzungen des Kundenbeirates sind nicht öffentlich. Die DB Vertrieb GmbH entscheidet darüber, ob Arbeitsergebnisse des Kundenbeirates der Öffentlichkeit vorgestellt werden.
- (4) Der Vorsitz sowie die Moderation der Sitzung liegen bei einem Vertreter der DB Vertrieb GmbH soweit diese nicht einen Vertreter eines anderen Unternehmens der Bahn dazu eingeladen hat.
- (5) Tagesordnungspunkte und Anfragen an die DB Vertrieb GmbH, die spätestens zwei Wochen vor einer Sitzung von den Mitgliedern des Kundenbeirates eingereicht werden, können nach Ermessen der DB Vertrieb GmbH in der Sitzung behandelt werden.
- (6) Die DB Vertrieb GmbH stellt einen Protokollführer und übernimmt die Versendung von Einladung, Tagesordnung und Ergebnisprotokoll. Das Protokoll wird zwischen dem Sprecher des Kundenbeirats und dem Protokollführer abgestimmt.
- (7) Die Mitglieder erhalten Fahrkarten für die An- und Abreise zu den Sitzungen mit den Zügen der Bahn für die 1. Klasse. Die DB Vertrieb GmbH übernimmt außerdem die Kosten für erforderliche Hotelübernachtungen; die Reservierung des Hotels erfolgt über die DB Vertrieb GmbH.
- (8) Die DB Vertrieb GmbH zahlt ein Sitzungsgeld in Höhe von 75 Euro pro Mitglied und Sitzung. Als Alternative dazu ist auch die Ausgabe eines Reisegutscheins im Wert von 100 Euro möglich. Das Sitzungsgeld bzw. der Reisegutschein schließen Kosten für die Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs, Taxifahrten am Start- und Zielort sowie den Verpflegungsmehraufwand am An-/Abreisetag mit ein.

- (9) Das Sitzungsgeld wird nach Ausfüllen eines entsprechenden Formulars auf das Konto des Beiratsmitglieds überwiesen bzw. der Reisegutschein übergeben. Weitergehende Kosten und Auslagen werden nicht erstattet.

## **§ 6 Beschlussfassung**

- (1) Der Kundenbeirat kann Beschlüsse fassen. Beschlüsse bedürfen der Mehrheit der Stimmen der Mitglieder. Die Beschlüsse haben einen empfehlenden Charakter.
- (2) Jedes Mitglied verfügt über eine Stimme.

## **§ 7 Verschwiegenheitspflicht**

- (1) Die Mitglieder des Kundenbeirats haben alle im Rahmen ihrer Tätigkeit erlangten Informationen, soweit sie nicht öffentlich sind oder werden, vertraulich zu behandeln.
- (2) Die Weitergabe der Unterlagen der Bahn an Dritte ist nicht gestattet. Diese dienen allein der Vor- und Nachbereitung der Sitzungen. Die Unterlagen bleiben im Eigentum der Bahn.

## **§ 8 Auflösung**

Der Kundenbeirat kann durch einstimmigen Beschluss seiner Mitglieder oder durch die Bahn jederzeit aufgelöst werden.

## **§ 9 Änderungen**

Änderungen der Satzung erfolgen durch die Geschäftsführung der DB Vertrieb GmbH. Dem Sprecher des Kundenbeirats wird Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.