



Themendienst

Reisen für alle – Bahn fahren ohne Barrieren

Zusammenfassung des Themendienstes

(Berlin, März 2020) Die Deutsche Bahn (DB) unterstützt Menschen mit Mobilitätseinschränkungen mit umfangreichen Dienstleistungen. Die Mitarbeiter der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) helfen bei der Planung und Durchführung einer Reise. Zudem rüstet die DB ihre Bahnhöfe, Züge, Busse, Reisezentren, Fahrkartenautomaten und digitalen Plattformen kontinuierlich für einen barrierefreien Zugang weiter aus. Abgerundet wird das Angebot durch besondere Angebote bei Fahrpreisen, Gepäckservice und barrierefreie Reiseempfehlungen.

Serviceleistungen der DB für Menschen mit Mobilitätseinschränkung:

- 2019 hat das Servicepersonal in den Bahnhöfen der DB rund 875.000 Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderung geleistet.
- 16 mobile Teams sorgen an dezentralen 47 Bahnhöfen dafür, dass Fahrgäste sicher und bequem ein- und aussteigen können.
- Neben den spontanen Unterstützungsleistungen erbrachten im Jahr 2019 die Kundenbetreuer im Nahverkehr 340.000 Hilfeleistungen mittels fahrzeuggebundener Ein- und Ausstiegshilfen bei vorgemeldeten Kunden.
- Die MSZ berät bei der Planung einer barrierefreien Reise für alle Eisenbahnverkehrsunternehmen in Deutschland. Erreichbar ist sie telefonisch unter 0180 6 512 512* oder per E-Mail an msz@deutschebahn.com.
- Mehr als 1.100 mobile Hubgeräte, Rampen, Treppenlifte und Elektromobile erleichtern an DB-Bahnhöfen das Ein- und Aussteigen.

Bahnhöfe barrierefrei erreichen

- Die Deutsche Bahn betreibt rund 5.700 Bahnhöfe, von denen rund 78 Prozent stufenlos erreichbar sind.
- Pro Jahr baut die DB durchschnittlich 100 Stationen barrierefrei um.
- 5.200 der 9.200 Bahnsteige sind bereits mit einem taktilen Leitsystem aus Bodenindikatoren ausgestattet.
- Rund 100 DB-Reisezentren verfügen über barrierefreie Einrichtungen.

Einen Überblick zu barrierefreien Bahnhöfen findet sich unter bahnhof.de.

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

Angebote für Menschen mit Hörbehinderung

- Um gehörlosen, schwerhörigen und ertaubten Menschen das Reisen mit der Bahn zu erleichtern, sind zusammen mit dem Deutschen Gehörlosenbund Videos entstanden, die über das Internet abrufbar sind. Diese erklären in Gebärdensprache mit Untertiteln die wichtigsten Funktionen und Services von bahn.de und der Deutschen Bahn. Diese finden sich unter bahn.de/ gehoerlos oder bahn.de/ hoerbehindert.
- Kommunizieren können Menschen mit Hörbehinderung mit der DB per E-Mail (deaf-msz@deutschebahn.com) oder per SMS (Telefonnummer 0160 97 43 58 06**). Die SMS ist immer mit dem Text #deafhelp plus Leerzeichen zu beginnen, damit diese zielgruppenspezifisch beantwortet werden kann.
- Im Juli 2018 hat die MSZ einen Live-Chat eingeführt. Informationen zum Chat finden sich unter bahn.de/msz-chat.

Barrierefreie Gestaltung von Bahnen und Bussen

Im Rahmen von Modernisierungs-Programmen für Fernverkehrszüge (z.B. Redesign ICE 2 und ICE 3) werden viele Verbesserungen für die Barrierefreiheit berücksichtigt. Dazu gehören u.a. ein taktiles Wegeleitsystem, taktile Sitzplatznummern und Haltegriffe an den Sitzen, Laufstraßenbegrenzungen im Fahrgastbereich und Deckenmonitore im Fahrgastraum mit Echtzeitinformationen. Auch Hubtische im Rollstuhlbereich sind Standard in modernisierten ICE-Zügen.

Neue ICE- und Intercity-Züge werden zusätzlich mit akustischen Türfindesignalen für Menschen mit Sehbehinderung ausgestattet. Der ICE 3 (BR 407) sowie der ICE 4 verfügen über eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe (Hublift) für Fahrgäste im Rollstuhl. Beim Intercity 2 kommt eine mobile Rampe zum Einsatz. In immer mehr Wagen des Fernverkehrs gibt es zudem große Gepäckregale mit Stauraum in Fußbodenhöhe oder einer niedrigen Ablagehöhe. Damit müssen schwere Gepäckstücke nicht mehr über den Sitzen verstaut werden. Der neu bestellte „ECx“ des spanischen Herstellers Talgo, der ab Ende 2023 zum Einsatz kommen soll, setzt bei der Barrierefreiheit neue Maßstäbe: Die 23 beauftragten Fernverkehrszüge bieten einen besonders kundenfreundlichen stufenlosen Einstieg.

Auch in den Zügen des Regionalverkehrs und bei den Bussen der DB werden die Anforderungen der Barrierefreiheit berücksichtigt.

DB Gepäckservice

- Die Bahn bietet Bahnreisenden innerhalb Deutschlands einen Haus-zu-Haus-Service für Koffer und Sondergepäck wie Fahrräder, Sportgeräte und Krankenfahrstühle an. Bei Vorlage des Schwerbehinderten-

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

ausweises wird auf den Kofferversand 2 Euro Ermäßigung gewährt. Krankenfahrstühle, Gehhilfen und andere orthopädische Hilfsmittel mit vergleichbaren Abmessungen werden gegen Vorlage des Ausweises mit Merkzeichen "G" kostenfrei befördert.

Ermäßigungen und Sonderkonditionen

- Die BahnCard ist für Personen ab 60 Jahren und Menschen mit Schwerbehinderung (ab GdB 70) ermäßigt erhältlich: Die BahnCard 25 kostet 36,90 Euro statt 55,70 Euro (2. Klasse) bzw. 72,90 Euro anstatt 112,00 Euro (1. Klasse). Für Vielfahrer lohnt sich die BahnCard 50 zum ermäßigten Preis von 114 Euro statt 229 Euro (2. Klasse) bzw. 226 Euro statt 463 Euro (1 Klasse) Menschen mit Schwerbehinderung können alle Nahverkehrszüge der DB bundesweit ohne zusätzliche Fahrkarte mit dem grün-orangen Schwerbehindertenausweis und dem Beiblatt mit gültiger Wertmarke nutzen.

Barrierefreie Reiseziele

- Die Internetseite bahn.de/reiseziele-barrierefrei stellt Mobilitätspakete vor, die neben der Unterbringung am Urlaubsort auch ein mögliches Ausflugs- und Kulturprogramm beinhalten. Diese wurden in enger Kooperation der DB mit der Arbeitsgemeinschaft „Leichter Reisen: barrierefreie Urlaubsziele in Deutschland“ und dem Projekt „Barrierefrei Austria“ entwickelt.

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

Der Themendienst im Detail

Umfassende Serviceleistungen für Menschen mit Behinderung rund um die Bahnreise • 2019 etwa 875.000 Hilfeleistungen vom Servicepersonal in den Bahnhöfen und 340.000 mal durch Zugbegleiter im Nahverkehr

(Berlin, März 2020) Die Deutsche Bahn (DB) bietet Menschen mit Behinderungen umfangreiche Dienstleistungen rund um ihre Reise an. Der DB-Konzern unternimmt seit Jahren große Anstrengungen, um Fahrgästen mit unterschiedlichen Behinderungen eine selbstbestimmte Mobilität zu ermöglichen. Damit bekennt sich der Konzern zu seiner gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als zehn Millionen Bürgern mit Behinderungen, die für die DB eine wichtige Kundengruppe sind.

Für Fahrgäste mit körperlichen, kognitiven oder Sinnesbehinderungen hat die Bahn die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) eingerichtet. Hier unterstützen DB-Mitarbeiter Reisende bei der gesamten Planung ihrer Bahnreise. Die besten Verbindungen werden herausgesucht, die notwendigen Hilfen beim Ein-, Aus- und Umsteigen organisiert sowie Fahrkarten und Reservierungen auf Wunsch mit der Post bzw. online zugeschickt oder am DB Automaten hinterlegt. Allein im Jahr 2019 wurden vom Servicepersonal in den Bahnhöfen rund 875.000 Hilfeleistungen durchgeführt.

Um diese Hilfestellungen optimal gewährleisten zu können, ist eine Voranmeldung der Fahrt bei der MSZ bis 20 Uhr des Vortags sinnvoll. Dies kann telefonisch, über das Internet, per Fax oder E-Mail erfolgen. So können Fahrgäste mit Behinderung ihre Reise bequem von zu Hause aus planen. Telefon: 0180 6 512 512* (Mo.-Fr. von 6.00 bis 22.00 Uhr, Sa., So. und an bundeseinheitlichen Feiertagen von 8.00 bis 20.00 Uhr), Fax: 0180 5 159 357**, per E-Mail an msz@deutschebahn.com oder im Internet unter bahn.de/barrierefrei. Darüber hinaus liefert die Broschüre „Reisen für alle – Bahn fahren ohne Barrieren“ wertvolle Tipps rund um das Reisen mit der Bahn. Die Broschüre ist online auf bahn.de und im DB Reisezentrum erhältlich.

Der Service richtet sich an Reisende mit Behinderungen, aber auch an Familien mit kleinen Kindern oder ältere Menschen. Damit sind Reisen nicht nur in ICE- und IC-Zügen, sondern auch in Regionalzügen (IRE, RE, RB) und S-Bahnen besser zu planen und durchzuführen. Die wichtigsten Stationen sind mit insgesamt mehr als 1.100 mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenliften oder Elektromobilen ausgerüstet. Von 16 festen Standorten aus, den so genannten Basisstationen, sorgen zusätzliche mobile Teams an weiteren 47 kleineren und mittleren Bahnhöfen dafür, dass Fahrgäste mit Behinderungen sicher und bequem ein-, aus- und umsteigen können. Spezielle Schulungen bereiten die Servicemitarbeiter der DB auf den Umgang mit dieser Zielgruppe vor. Außerdem beteiligen sich Kooperationspartner der DB wie die Bahnhofsmission und örtliche Taxibetriebe an diesem Service.

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

Die kostenlose Hilfestellung beim Ein-, Aus- und Umsteigen in Bahnhöfen mit Servicepersonal wird für die Zielgruppe bereits seit vielen Jahren angeboten. Dank der ständig steigenden Anzahl an modernen Fahrzeugen - ausgestattet mit Überfahrrampen, Ausfahrtritten oder Hubliften - bietet DB Regio aktuell an 1.720 Stationen ohne Servicepersonal entsprechende Ein- und Ausstiegshilfen durch das Zugpersonal an. So wurden 2019 im Nahverkehr über 340.000 vorgemeldete Hilfeleistungen geleistet.

Verbesserung der Barrierefreiheit in Bahnhöfen

Die Barrierefreiheit der rund 5.700 Personenbahnhöfe umfasst eine Vielzahl von Aspekten: Dazu gehört zum einen, ohne Treppensteigen stufenfrei zum Bahnsteig zu gelangen. Ein weiteres Kriterium ist es, Reiseketten mit einem niveaugleichen Ein- und Ausstieg zu schaffen. Das heißt: Reisende können vom Bahnsteig aus ohne Stufe oder größere Spalte in den Zug ein- und am Reiseziel ebenso wieder aussteigen. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen die historisch unterschiedlichen Bahnsteighöhen langfristig bundesweit vereinheitlicht werden. Dies geschieht immer dann, wenn Bahnsteige neu gebaut oder Verkehrsstationen grundlegend saniert werden.

Derzeit sind an rund 78 Prozent der Bahnhöfe die Bahnsteige ohne Stufen vom öffentlichen Raum über Gehwege, höhengleiche Gleisübergänge, lange Rampen oder Aufzüge erreichbar. Ein weiteres bedeutendes Kriterium der Barrierefreiheit ist die Höhe der Bahnsteige. Mehr als die Hälfte der bestehenden Bahnsteige hat inzwischen eine Bahnsteighöhe, die beim Einsatz passender Fahrzeuge einen niveaugleichen Einstieg ermöglicht. Die Erhöhung niedriger Bestandsbahnsteige (38 cm und weniger) wird aufgrund ihrer großen Anzahl eine Aufgabe für die nächsten Jahrzehnte bleiben.

Für blinde und sehbehinderte Menschen sind bereits über 5.200 der 9.200 Bahnsteige mit einem taktilen, das heißt ertastbaren Leitsystem aus Bodenindikatoren ausgestattet. Zudem gibt es in einigen Bahnhöfen an den Treppen zu den Bahnsteigen Handlaufbeschriftungen mit Prismen- oder Brailleschrift sowie Tafeln mit ertastbaren Lageplänen. Darüber hinaus verfügen alle neu eingebauten Aufzüge über taktile Bedienelemente sowie über ein Sprachmodul.

Die DB Informationen der neuen Generation - elf Stück davon stehen inzwischen in ganz Deutschland - sind mit Induktionsschleifen zur Sprachverstärkung für Menschen mit Hörbehinderungen und mit einem unterfahrbaren Arbeitsplatz für Reisende im Rollstuhl ausgestattet.

Weiterentwicklung der Reisezentren

Auch bei der Ausstattung der bundesweit rund 350 DB Reisezentren, die den Kunden für eine persönliche Beratung und Buchung von Fahrkarten zur Verfügung stehen, wird die Barrierefreiheit stetig vorangetrieben und auf die Bedürfnisse von Reisenden mit Behinderungen ausgerichtet. Wichtige

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher



Themendienst

Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind Türfolierungen, taktile Wegeföhrung, ein barrierefreies Aufrufsystem, Sitzmodule und ein höhenverstellbarer Schalter für Rollstuhlfahrer oder kleinwüchsige Menschen inklusive einer induktiven Hörschleife. Je nach technischen und konstruktiven Möglichkeiten werden die Einzelmodule der Barrierefreiheit umgesetzt. Mittlerweile sind rund 100 Reisezentren barrierefrei ausgestattet. Jedes Jahr werden weitere Reisezentren modernisiert, darunter auch kleinere und mittlere. Die Umrüstung aller Reisezentren wird jedoch noch einige Jahre in Anspruch nehmen.

Fahrkartenautomaten

Auch die DB Automaten werden im Hinblick auf ihre Barrierefreiheit und Nutzerfreundlichkeit ständig weiterentwickelt. Dies spiegelt sich sowohl in einer einfachen Bedienbarkeit als auch in der Gestaltung (zum Beispiel keine scharfen Ecken und Kanten) und der Anordnung der Bedienelemente wider. So sind alle Bedienelemente für sitzende oder kleine Personen niedrig angeordnet. Die Benutzerführung im Interaktionsdesign berücksichtigt die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender in hohem Maße, unter anderem durch die Verwendung größerer Schaltflächen und Schriftgrößen sowie einer kontrastreichen Menüsteuerung.

Mittels regelmäßiger Marktforschungen und Kundenbefragungen sowie Marktbeobachtungen werden Optimierungsmöglichkeiten analysiert und die Benutzeroberfläche sowie die Bedienabläufe entsprechend laufend angepasst.

Eine Weiterentwicklung sind beispielsweise Automaten mit einer Video-Beratungsfunktion. An 29 Bahnhöfen im Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe können solche Automaten barrierefrei genutzt werden.

Darüber hinaus wurden seit 2013 an über 70 Bahnhöfen sogenannte Video-Reisezentren eingerichtet. Kunden können sich dort per Knopfdruck mit einem Reiseberater verbinden lassen, der über Monitor und Mikrophon persönlich berät und Fahrscheine bucht. Der Ausdruck erfolgt automatisch. Die Video-Reisezentren sind für Rollstuhlfahrer barrierefrei nutzbar.

Zielgruppenspezifische Auskunftsmöglichkeiten im Internet

Das Reise- und Mobilitätsportal bahn.de bietet Informationen und Serviceleistungen rund ums Reisen. Von zu Hause können ganz bequem Reiseverbindungen abgerufen, Bahnfahrkarten gebucht und der komplette Urlaub geplant werden. Damit Menschen mit Behinderungen bei der Reiseplanung einen Überblick über die speziellen Services während der gesamten Reise mit der Deutschen Bahn bekommen, sind auf bahn.de/barrierefrei alle Informationen gebündelt aufbereitet. Auch wurden die wichtigsten Informationen zielgruppenspezifisch zusammengefasst: für sehbehinderte und blinde Menschen unter bahn.de/blind-sehbehindert, für schwerhörige und gehörlose Menschen unter bahn.de/hoerbehindert, für

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher



Themendienst

gehbehinderte Menschen unter bahn.de/gehbehindert und in leichter Sprache unter bahn.de/leichte-sprache.

Angebote für Menschen mit Hörbehinderung

Um gehörlosen, schwerhörigen oder ertaubten Menschen das Reisen mit der Bahn zu erleichtern, stellt die DB Gebärdensprache-Videos auf bahn.de zur Verfügung. Ein Avatar führt durch die Services der DB und stellt neben Fragen zur Bahn-Card und zu den Fahrgastrechten auch die Services rund um die Reiseplanung und Information sowie die Möglichkeiten des Fahrkartenskaufs ausführlich vor.

Die Videos sind abrufbar über den Link bahn.de/gehhoerlos und bei YouTube über <https://www.youtube.com/playlist?list=PLUvSoZgHhjoOutM5Adw-Q2PYk1ulzzO0F>.

Kunden mit Hörbehinderung können die wichtigsten Informationen rund um eine Bahnreise unter bahn.de/gehhoerlos oder bahn.de/hoerbehindert nachlesen. Auch können sie mit der MSZ per E-Mail unter deaf-msz@deutschebahn.com kommunizieren.

Möchten gehörlose und schwerhörige Kunden ausgewählte Informationen an die DB übermitteln, können sie eine SMS an die Mobilitätsservice-Zentrale senden. Auf diesem Weg kann beispielsweise über defekte Automaten oder über beschädigte Einrichtungen im Bahnhof oder auch im Zug informiert werden. Der Zugang erfolgt über die Telefonnummer 0160 97 43 58 06**. Eine SMS ist immer mit dem Text #deafhelp plus Leerzeichen zu erstellen, damit sie weitergeleitet wird. Danach kann das jeweilige Anliegen beschrieben werden.

Seit Juli 2018 bietet die Mobilitätsservice-Zentrale einen Live-Chat an. Nutzer werden im Live-Chat mit einem Mitarbeiter der MSZ rund um das barrierefreie Reisen mit der Bahn beraten. Weitere Informationen zum Chat finden sich unter bahn.de/msz-chat

Auskunft über die App DB Navigator

Vor und während der Reise sind Kunden mit der App DB Navigator stets informiert, erhalten Echtzeitinformationen und können über die App Handy-Tickets bis kurz vor der Abfahrt mobil buchen. Wenn es bei der geplanten Zugverbindung zu Verspätungen von mehr als 10 Minuten, Störungen oder Zugausfällen kommt, informiert der Verspätungs-Alarm per E-Mail oder via Push-Nachricht über die App DB Navigator. Dieser Service bietet gerade auch für gehörlose und hörbehinderte Menschen einen Mehrwert während der Reise.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich im DB Navigator für jede Verbindung auch die aktuelle Wagenreihung für den Fernverkehr und ausgewählte Regionalverkehre anzeigen zu lassen. Über diese Funktion stehen für jeden Wagen Echtzeitinformationen zu Vorrangplätzen und Toiletten für Reisende mit eingeschränkter Mobilität, Plätze für Personen, die auf einen

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher



Themendienst

Rollstuhl angewiesen sind, sowie Einstiegshilfen, speziell bei Regionalzügen, zur Verfügung.

App DB Barrierefrei

Die App DB Barrierefrei bietet in erster Linie Menschen mit Mobilitäts- und Sinneseinschränkungen jedoch auch vielen anderen Reisenden eine digitale Unterstützung bei der Durchführung ihrer Bahnreise. Der Zugang der App selbst ist barrierefrei, das bedeutet, dass sie von Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen uneingeschränkt genutzt werden kann. Die Sprache in der App ist bewusst einfach gehalten und leicht verständlich. Zudem wurde großen Wert auf kontrastreiche Displaygestaltung und selbsterklärende Bedienbarkeit gelegt.

Die App liefert aktuelle Informationen über das Zugangebot in allen deutschen Bahnhöfen. Auch kann der Verlauf von Zügen nachverfolgt werden und der Nutzer erhält wichtige Anzeigen und Durchsagen zur Reise als Textnachricht. Über spezielle Screenreader bzw. die Sprachausgabe (Text-to-Speech-Funktion) des Smartphones werden diese in Sprachnachrichten umgewandelt und sind so auch für sehbehinderte Menschen nutzbar. Aktuelle Informationen zur Funktionsfähigkeit von Aufzügen und Rolltreppen sind eine weitere Besonderheit der App. Davon profitieren insbesondere gehbehinderte Reisende und Rollstuhlfahrer, jedoch auch Eltern mit Kinderwagen oder Reisende mit viel Gepäck.

Die App DB Barrierefrei leistet einen wertvollen Beitrag zur Umsetzung eines ganzheitlichen, barrierefreien und inklusiven Konzeptes entlang der gesamten Reisekette.

Reiseauskunft über den Deutsche Bahn Skill für Amazon Alexa

Einen besonderen Service gerade für Menschen mit Sehbehinderungen bietet die Zusammenarbeit der DB mit Amazon Alexa. Reiseauskünfte können komplett per Spracheingabe über Amazon Alexa abgefragt werden. Über die innovative Sprachsteuerung muss nur die gewünschte Verbindung genannt werden und Alexa nennt die entsprechenden Informationen. Alexa kennt auch detaillierte Informationen zu Umstiegen (Ort, Zeitpunkt, Dauer und Anzahl), Abfahrts- und Ankunftsgleisen sowie Zugnummern. Um den Dialog-Modus zu starten, einfach "Alexa, starte Deutsche Bahn" sagen und danach "Verbindungen" auswählen. Alexa fragt anschließend schrittweise nach Start- und Zielbahnhof sowie der Abfahrtszeit. Alternativ kann auch ein direkter Befehl (z. B. „Alexa, frage Deutsche Bahn nach einer Verbindung von Berlin nach Frankfurt“) gegeben werden. Mehr Informationen dazu unter bahn.de/alexa.

Barrierefreie Gestaltung von Bahnen und Bussen

Bei der Neubeschaffung und Modernisierung von Bahnen und Bussen werden, wo sinnvoll, Weiterentwicklungen im Sinne der Barrierefreiheit umgesetzt. Jüngstes Beispiel ist der ICE der vierten Generation, der ICE 4, der seit

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

Dezember 2017 im Regeleinsatz gestartet und wegweisend für eine barrierefreie Gestaltung ist. Mit fortlaufender Inbetriebnahme weiterer ICE-4-Züge wird sein Einsatzfeld schrittweise ausgedehnt, seit Dezember 2019 beispielsweise auch auf grenzüberschreitende Verbindungen in die Schweiz. Die aktuelle Langzugversion des ICE 4 verfügt über vier Rollstuhlstellplätze mit Hubtisch und Servicruf, ein taktiles Leitsystem (u.a. taktile Fußbodenleisten und WC-Piktogramme), Haltestangen in längeren Gangbereichen sowie über eine verbesserte Trittstufen- und Innentürenkennzeichnung. Auch sind alle Sitze mit Haltegriffen und taktilen Sitzplatznummern an den Mittelgangplätzen ausgestattet. Zusätzlich bietet der ICE 4 Gepäckregale mit Stauraum auf Fußbodenniveau sowie moderne Fahrgastmonitore mit Informationen zum Reiseverlauf in Echtzeit. Die Monitore sind so platziert, dass die Informationen von fast allen Sitzplätzen aus direkt lesbar sind.

Beim Intercity 2, welcher seit Ende 2015 im Einsatz ist, wurden viele barrierefreie Ausstattungen analog des ICE 4 verwirklicht. Diese Intercity-Züge werden überwiegend zur Erweiterung des Fernverkehrsnetzes eingesetzt, um künftig ländliche Regionen besser an die Metropolen und Ballungsgebiete anzubinden. Hierdurch entstehen eine Vielzahl an umsteigefreien Fernverkehrsverbindungen, die das Reisen auch für mobilitätseingeschränkte Reisende deutlich einfacher, bequemer und komfortabler machen. Um die unterschiedlichen Bahnsteighöhen insbesondere in kleineren Städten bedienen zu können, verfügt der Intercity 2 über eine mobile Rollstuhl-Rampe. Bei Bahnsteighöhen von 38 oder 76 cm wird diese vom Zugbegleiter zur Überbrückung der Höhendifferenz zwischen Fahrzeug und Bahnsteig eingesetzt. Bei Bahnsteigen von 55 cm gibt es keine Höhendifferenz zum Fahrzeug, so dass Fahrgäste im Rollstuhl autonom ein- und aussteigen können. Der Spalt zwischen Zug und Bahnsteig wird über einen automatisch ausfahrenden Schiebetritt geschlossen.

Der neu beauftragte „ECx“ des spanischen Herstellers Talgo setzt bei der Barrierefreiheit neue Maßstäbe: Die 23 beauftragten Fernverkehrszüge bieten einen besonders kundenfreundlichen stufenlosen Einstieg. Der Einsatz dieser Fahrzeuge ist ab Ende 2023 geplant.

Eine Modernisierung insbesondere auch mit Verbesserungen für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen erfahren derzeit die 65 ICE-Züge der dritten Generation (ICE 3). Beginnend seit Frühjahr 2017 sind bereits viele modernisierte Triebzüge fertiggestellt und werden beispielsweise als schnelle Sprinter-Verbindung zwischen Berlin und München eingesetzt. Zuvor wurden 44 ICE-Züge der zweiten Generation (ICE 2) sowie rund 770 IC-Reisezugwagen modernisiert und beispielsweise mit einem zweiten Rollstuhlstellplatz und einem taktilen Orientierungssystem ausgestattet.

Darüber hinaus werden alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge im Fernverkehr mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe (Hublift) ausgestattet. Auch die 17 ICE der dritten Generation (ICE 3, Baureihe 407), die beispielsweise auch auf

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

der internationalen Verbindung nach Paris im Einsatz sind, verfügen über einen Hublift für Menschen, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind.

Die Anforderungen nach Barrierefreiheit fließen ebenfalls in die Konzeptionen von Zügen im Regionalverkehr ein. Ca. 70 Prozent der Fahrzeugflotte sind bereits heute barrierefrei mit fahrzeuggebundener Ein- und Ausstiegshilfe, rollstuhlgerechten Toiletten und digitalen Informationssystemen ausgestattet. Damit der Übergang vom Bahnsteig in den Zug möglichst stufenlos erfolgt, wächst der Anteil der Niederflurfahrzeuge mit besonders tief liegenden Böden.

Als größter Anbieter im Busverkehr in Deutschland betreibt der DB-Konzern rund 4.800 eigene Busse, davon rund 90 Prozent Niederflurbusse. DB Regio Bus hat gemeinsam mit der Hochschule Fresenius und dem Bus-Hersteller Iveco ein neues Konzept für alters- und behindertengerechtes Fahren erarbeitet. Dazu wurde ein Fahrzeug des Modells Crossway LE umgestaltet. Bereits beim Einstieg ist eine für Rollatoren geeignete Einstiegsrampe an der Vordertür verbaut, wodurch auch vorne eingestiegen werden und der Kontakt mit dem Fahrer viel einfacher gestaltet werden kann. Farbliche Markierungen erleichtern ÖPNV-Nutzern die Orientierung und weisen im zusätzlich verbreiterten Gang den Weg zum geeigneten Sitzplatz. Auch die Anordnung der Sitze wurde angepasst, so findet sich im vorderen Bereich eine Dreier-Sitzgruppe, die es ermöglicht einen Rollator vor sich zu positionieren. Gepolsterte Rückenlehnen und an Rollstuhlfahrer angepasste Stellbereiche sorgen für mehr Halt und Stabilität. Ebenfalls Bestandteil des Konzepts ist eine neue Sitzkonstruktion, bei der die Neigung der Sitzfläche mit Hilfe von Gasdämpfern verstellbar ist. So passt sich der Sitz unmittelbar an das Verhalten beim Ein- bzw. Aufstehen der Person an und erleichtert es damit den Sitzplatz einzunehmen und wieder aufzustehen. Die DB Regio Bus-Tochter Regionalverkehr Allgäu GmbH (RVA) setzt im Landkreis Ostallgäu das Fahrzeug im regulären Linienbusverkehr ein.

Unterwegs mit dem IC Bus

Ergänzend zu den bestehenden Schienenverkehrsverbindungen bietet DB Fernverkehr einen schnellen und umsteigefreien IC-Bus-Verkehr auf verschiedenen nationalen und internationalen Verbindungen an. Die Busmitarbeiter geben Hilfestellungen beim Ein- und Ausstieg. Rollstühle und andere orthopädische Hilfsmittel werden im Kofferraum transportiert, sofern sie klappbar sind, unter 31,5 kg wiegen und die Größe von 120X109X35 cm nicht überschreiten. Für sehbehinderte Reisende sind die Inneneinrichtung, Trittstufen und Leisten im Mittelgang kontrastreich gehalten und zusätzlich mit Piktogrammen und taktilen Sitzplatznummern ausgestattet.

Gepäck vorschicken, entspannt anreisen – mit DB Gepäckservice

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

Reisende, die unbeschwert unterwegs sein wollen, lassen ihr Reisegepäck einfach vom DB Gepäckservice transportieren. Die Bahn bietet innerhalb Deutschlands einen Haus-zu-Haus-Service für Koffer und Sondergepäck wie Fahrräder, Sportgeräte und Krankenfahrstühle. Die Abholung und Zustellung des Gepäcks in einem dreistündigen Wunschzeitfenster kann für 4 Euro hinzugebucht werden (ausgenommen Hotels, Kurkliniken, Nordseeinseln und Hiddensee). Der Versand eines Koffers innerhalb Deutschlands, auch auf die deutschen Nordseeinseln und Hiddensee, kostet 17,90 Euro.

Bei Vorlage des Schwerbehindertenausweises reduziert sich der Preis für den Kofferversand innerhalb Deutschlands auf 15,90 Euro. Krankenfahrstühle, Gehhilfen und andere orthopädische Hilfsmittel mit vergleichbaren Abmessungen werden gegen Vorlage des Ausweises mit Merkzeichen "G" kostenfrei befördert. Sondergepäck kostet innerhalb Deutschlands 27,90 Euro. Auch nach Österreich bietet die Bahn einen Haus-zu-Haus-Service an (ab 29,90 Euro). Informationen zum DB Gepäckservice erhalten Reisende in allen DB Reisezentren und DB Agenturen, außerdem telefonisch unter 01806/99 66 33* und im Internet auf bahn.de/gepaeckservice.

BahnCard 25 und BahnCard 50 mit Ermäßigung

Die BahnCard ist für Personen ab 60 Jahren und schwerbehinderte Menschen (ab GdB 70) ermäßigt erhältlich. Hierbei erhalten die preisbewussten Gelegenheitsfahrer die ermäßigte BahnCard 25 für 36,90 Euro statt 55,70 Euro (2. Klasse) bzw. für 72,90 Euro anstatt 112,00 Euro (1. Klasse). Mit der BahnCard 25 spart man ein Jahr lang 25 Prozent auf die Super Spar-, Spar- und Flexpreise der Deutschen Bahn innerhalb Deutschlands. Für Vielfahrer lohnt sich die BahnCard 50. Sie bietet ein Jahr lang 50 Prozent Rabatt auf die Flexpreise sowie 25 Prozent auf die Super Spar- und Sparpreise der Deutschen Bahn innerhalb Deutschlands und ist zum ermäßigten Preis von 114 Euro (2. Klasse) bzw. 226 Euro (1. Klasse) erhältlich.

In den Fernverkehrszügen innerhalb Deutschlands reist man automatisch mit 100 Prozent Ökostrom. Die Mehrkosten für den Strom aus erneuerbaren Energiequellen übernimmt die Deutsche Bahn. Damit leistet die DB mit ihren Kunden einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz.

Unentgeltliche Beförderung im Öffentlichen Personennahverkehr

Mit der Aufhebung des Streckenverzeichnisses im September 2011 wurde die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen wesentlich erweitert. Seither können alle Nahverkehrszüge der DB bundesweit ohne zusätzliche Fahrkarte mit dem grün-orangen Schwerbehindertenausweis und dem Beiblatt mit gültiger Wertmarke genutzt werden.

Die Regelungen für Begleitpersonen, für die Mitnahme eines Assistenzhundes und für kostenfreie Platzreservierungen sind unverändert, ebenso das unentgeltliche Reisen innerhalb von Verkehrsverbänden.

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

Barrierefreie Reiseziele mit der DB komfortabel planen und buchen

Reisende mit körperlichen oder Sinnesbehinderungen, aber auch Familien mit kleinen Kindern und ältere Menschen können ihren Urlaub in Deutschland und Österreich komfortabel planen und buchen. Auf der Internetseite bahn.de/reiseziele-barrierefrei stellen die Arbeitsgemeinschaft „Leichter Reisen: Barrierefreie Urlaubsziele in Deutschland“ und das Projekt „Barrierefrei Austria“ zusammen mit der DB Mobilitätspakete vor, die neben der Unterbringung am Urlaubsort auch ein mögliches Ausflugs- und Kulturprogramm beinhalten. Auch die An- und Abreise mit einer möglichen Ein-, Um- und Ausstiegshilfe sowie die Anschlussmobilität am Urlaubsort können vorab gebucht werden.

Mit diesem Serviceangebot sind Reiseerlebnisse für den Tagestrip, den Kurz- und den Jahresurlaub buchbar. Egal, ob Natur, Kultur, aktive Erholung oder Entspannung gewünscht wird, im Internet werden umfassende Informationen gegeben und alle Serviceleistungen und Ansprechpartner genannt. Alle Angebote für die Reise können auch telefonisch über die MSZ gebucht werden.

Barrierefreie Museen in Deutschland, Österreich und Schweiz

In Kooperation mit der Deutschen Bahn hat museum.de eine Erhebung über barrierefreie Angebote in Museen durchgeführt. Das umfangreiche Nachschlagewerk bietet eine stets aktuelle Übersicht entsprechend eingerichteter Kultureinrichtungen wie zum Beispiel barrierefreie Audio-Guides, Führungen in Gebärdensprache oder taktil und akustisch zugängliche Ausstellungsobjekte. Über die Internetseite bahn.de/reiseziele-barrierefrei gelangt man zur Museumsübersicht.

Fahrtziel Natur: umweltfreundlich und bequem reisen mit Bus und Bahn

Viele malerische Naturlandschaften liegen direkt vor der Tür und sind umweltfreundlich und bequem mit der Bahn erreichbar. Fahrtziel Natur ist eine Kooperation der großen Umweltverbände BUND, NABU, VCD und der Deutschen Bahn, die sich seit 2001 für nachhaltigen Tourismus und den Ausbau von Mobilität vor Ort einsetzt. Vom Wattenmeer bis zum Alpenraum - Fahrtziel Natur lädt dazu ein, 23 faszinierende Naturlandschaften in Deutschland, der Schweiz und Österreich zu besuchen. Alle Fahrtziel Natur-Gebiete engagieren sich für den Ausbau barrierefreier Angebote. Weitere Informationen gibt es unter fahrtziel-natur.de.

Die DB im regelmäßigen Dialog mit Behindertenvertretern

Erkenntnisse über die spezifischen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen gewinnt die DB im regelmäßigen Austausch mit Betroffenen der jeweiligen Zielgruppe. Eigens dafür wurde eine Arbeitsgruppe mit vom Deutschen Behindertenrat benannten Vertretern ins Leben gerufen. Im partnerschaftlichen und konstruktiven Dialog werden wichtige Detailfragen der anstehenden Umsetzungsmaßnahmen in den Bereichen Infrastruktur, Fahrzeuge, Information und Service vorgestellt und erörtert. Damit bringen

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

Menschen mit körperlichen, Seh- und Hörbehinderungen ihre Kompetenz ein, und die zu ergreifenden Maßnahmen können an deren spezifischen Bedürfnissen ausgerichtet werden. 2018 konnte die Arbeitsgruppe zum Programm der Deutschen Bahn zur Barrierefreiheit bereits auf 15 Jahre erfolgreiche Zusammenarbeit und entscheidende gemeinsame Meilensteine zurückblicken. Darüber hinaus orientiert sich die DB selbstverständlich an den geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel dem Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes (BGG), dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG), der UN-Behindertenrechtskonvention, der Technischen Spezifikation für Interoperabilität für mobilitätseingeschränkte Reisende (TSI PRM) und der EU-Fahrgastrechteverordnung.

* 20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/Anruf

** 14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarife bei Mobilfunk ggf. abweichend, max. 42 ct/Min

Katharina Junge
Sprecherin Personenbahnhöfe
Tel. +49 (0) 30 297-61141
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Michael Brinkmann
Sprecher Fernverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher