



**Zugangsregeln  
von DB Fernverkehr AG und DB Regio AG  
für mobilitätseingeschränkte Menschen (PRM)  
gemäß der EU-Fahrgastrechteverordnung  
bei der Deutschen Bahn AG**

-----  
DB Fernverkehr AG  
DB Regio AG

-----  
P.DVE (1)

-----  
01.08.2018  
-----



## Inhalt

1.	Fahrgastrechte .....	3
2.	Bedeutung der Zielgruppe.....	3
3.	Programme der Deutschen Bahn AG .....	3
4.	EU-Verordnung über technische Spezifikationen im Eisenbahnverkehr für mobilitätseingeschränkte Menschen.....	4
5.	Beförderungsbedingungen für mobilitätseingeschränkte Menschen .....	4
6.	Zugangsregelungen zur Reiseplanung.....	4
7.	Zugangsregelungen zu Fahrzeugen .....	6
8.	Ansprüche auf Grundlage der EU-Fahrgastrechteverordnung .....	7
9.	Anhang .....	8



## **1. Fahrgastrechte**

Mit dem Gesetz zu den Fahrgastrechten gelten seit dem 29. Juli 2009 einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr in Deutschland. Sie räumen den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein und gelten für alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Sie gelten auch für Reiseketten aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden.

Alle Informationen zu Entschädigungsansprüchen bei Zugverspätungen, verpassten Anschlüssen oder ausgefallenen Zügen finden sich unter dem folgendem Link: [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte)

## **2. Bedeutung der Zielgruppe**

Mobilitätseingeschränkte Menschen stellen für die Deutsche Bahn AG eine bedeutende Kunden- und damit Zielgruppe dar, deren spezifische Bedürfnisse bei der strategischen Ausrichtung, der Produktentwicklung und Serviceimplementierung jetzt und in Zukunft grundsätzlich berücksichtigt werden. Das Thema „Reisen mobilitätseingeschränkter Menschen“ besitzt einen hohen Stellenwert innerhalb des Konzerns, und das nicht nur im Hinblick auf das am 01. Mai 2002 in Kraft getretene Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes und weiteren gesetzlichen Regelungen. Vielmehr bekennt sich das Unternehmen zu seiner gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als 9 Mio. in Deutschland lebenden Menschen mit Behinderungen. Die Umsetzung der EU-Fahrgastrechteverordnung leistet durch die Stärkung der Rechte von mobilitätseingeschränkten Menschen hierzu einen weiteren Beitrag.

## **3. Programme der Deutschen Bahn AG**

Um konzernübergreifend alle Aktivitäten in Bezug auf die Belange von mobilitätseingeschränkten Reisenden, Behindertenverbänden und politischen Gremien zu koordinieren, hat die Deutsche Bahn AG bereits im Juli 2002 die Kontaktstelle für Behindertenangelegenheiten eingerichtet. Ziel der Deutschen Bahn ist es, weitere Elemente zur Optimierung der Reisekette insbesondere für die Zielgruppe der mobilitätseingeschränkten Menschen zu verwirklichen, um ihnen ein weitgehend barrierefreies Reisen zu ermöglichen. Die Basis hierfür bildet das im Jahre 2005 entwickelte „Programm der Deutschen Bahn AG“, mit dem das Unternehmen eine weitreichende Selbstverpflichtung zur Herstellung von Barrierefreiheit eingegangen ist. Das Programm liegt als 3. überarbeitete Fassung vor und beinhaltet alle Maßnahmenplanungen der DB auf dem Weg zu einem barrierefreien Reisen bis zum 31.12.2020. Detaillierte Informationen finden sich unter dem folgenden Link: [www.bahn.de/programm-barrierefrei](http://www.bahn.de/programm-barrierefrei)

#### **4. EU-Verordnung über technische Spezifikationen im Eisenbahnverkehr für mobilitätseingeschränkte Menschen**

Vor dem Hintergrund der europaweit geltenden „Verordnung über technische Spezifikationen im Eisenbahnverkehr für mobilitätseingeschränkte Menschen (TSI PRM)“ strebt die Deutsche Bahn AG eine verstärkte Kooperation mit anderen europäischen Eisenbahnen an, um europaweit technische Qualitätsstandards festzulegen und umzusetzen, und hiermit das grenzüberschreitende Reisen für mobilitätseingeschränkte Menschen zu vereinfachen.

#### **5. Beförderungsbedingungen für mobilitätseingeschränkte Menschen**

Die Deutsche Bahn befördert mobilitätseingeschränkte Menschen gemäß ihrer Beförderungsbedingungen für besondere Personengruppen, die im Anhang A enthalten sind.

Weiterhin wurde ein „Leitfaden für die Mitnahme von orthopädischen Hilfsmitteln“ erarbeitet, in dem definiert ist, welche Hilfsmittel in den Zügen aufgrund der infrastrukturellen Voraussetzungen mitgenommen werden können und wie diese zu erkennen sind. Er steht unter folgendem Link zum Download zur Verfügung: [https://www.bahn.de/p/view/mdb/bahnintern/services/mobilitaet\\_service/barrierefrei\\_neu/mdb\\_248909\\_leitfaden\\_mitnahme\\_orthopaedischer\\_hilfsmittel\\_mai\\_2017.pdf](https://www.bahn.de/p/view/mdb/bahnintern/services/mobilitaet_service/barrierefrei_neu/mdb_248909_leitfaden_mitnahme_orthopaedischer_hilfsmittel_mai_2017.pdf)

#### **6. Zugangsregelungen zur Reiseplanung**

Um Menschen mit Behinderungen einen optimalen Zugang zur Reiseplanung zu ermöglichen, hat die Deutsche Bahn AG im Jahre 1999 die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) eingerichtet, die telefonisch (0180 6 512 512, 20 ct/Anruf aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 60 ct/Anruf), per Fax (0180 5 159 357; 14 ct/Min. aus dem deutschen Festnetz, Tarife bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.) per E-Mail ([msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com)) und über die Homepage ([www.bahn.de/barrierefrei](http://www.bahn.de/barrierefrei)) zu erreichen ist. Die MSZ bietet über die Organisation eines persönlichen Ein-, Um- und Aussteigeservice hinaus auch eine Reiseauskunft und eine Reisebuchungsmöglichkeit an. Bitte, melden Sie am Vortag der Fahrt bis 20:00 Uhr bei Reisen innerhalb Deutschlands an. Bei grenzüberschreitenden Reisen ist eine Anmeldung bis 48 Stunden vor der Fahrt erforderlich. Auch die unentgeltliche Buchung von Sitzplatzreservierungen ist über die Mobilitätsservice-Zentrale möglich. Gehörlose Kunden haben die Möglichkeit, ihre Anfrage per E-Mail ([deaf-msz@deutschebahn.com](mailto:deaf-msz@deutschebahn.com)) oder per Fax an die Mobilitätsservice-Zentrale zu senden.

Alle Services orientieren sich dabei speziell an den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen. So werden von den speziell geschulten Mitarbeitern z. B. möglichst Direktverbindungen ohne Umstiege ausgewählt sowie die Platzreservierung mit gezielter Buchung individuell geeigneter Plätze und die Zusendung bestellter Fahrkarten direkt nach Hause vorgenommen.

Mit dem Internetauftritt [www.bahn.de](http://www.bahn.de) verfolgt die Deutsche Bahn das Ziel, möglichst allen Zielgruppen den Zugang zur Buchung von Bahnfahrkarten zu erleichtern. Durch die



prominente Positionierung des Buchungseinstiegs auf der Startseite von [www.bahn.de](http://www.bahn.de) finden mobilitätseingeschränkte Kunden einen schnellen Einstieg in die Reiseauskunft. Gleichzeitig werden auf der Startseite alternative Angebote und reiserelevante Informationen und Services für die Reise vorgestellt.

Unter Reise und Services wird auf die Seite „Barrierefreies Reisen“ verwiesen, wo sämtliche Informationen zur Reiseplanung von Menschen mit Behinderungen und der Buchung von Hilfeleistungen zusammengestellt sind.

Darüber hinaus kann im persönlichen Bereich auf „Meine Bahn“ eine Schnellbuchung mit den erweiterten Voreinstellungen im persönlichen Profil definiert werden.

Der Internetauftritt [www.bahn.de](http://www.bahn.de) berücksichtigt in weitem Maße die besonderen Anforderungen von blinden und sehbehinderten Menschen. Es ist möglich, die Schriftgrößen auf den einzelnen Seiten zu verändern. Die Inhalte werden sowohl in Farbe als auch in Schwarz-Weiß durch starke Kontraste deutlich

Um ein Höchstmaß der Nutzer-Anforderungen abzudecken, werden alle Browser-Programme unterstützt. Es besteht die Möglichkeit, sämtliche Inhalte auch bei ausgeschaltetem Java-Script darzustellen. Besonders wichtig für die Zielgruppe der Reisenden mit Behinderungen ist die logische Einhaltung der Tab-Reihenfolge bei den Eingabefeldern, die die Nutzerführung vereinfacht. Durch einen einfacheren und logischeren Aufbau des Auftrittes lassen sich gewünschte Inhalte schnell finden. Die Inhalte sind dabei knapp und prägnant gefasst, dass das Seiten-Scrolling weitestgehend vermieden werden kann.

Durch die sehr schnelle technische Weiterentwicklung im Internetsektor und damit einhergehender wachsender Ansprüche der Nutzer an eine Web-Seite ist es auch für [www.bahn.de](http://www.bahn.de) notwendig, sich regelmäßig am Markt auszurichten, um die Wettbewerbsfähigkeit zu erhalten. Insbesondere durch Anwendungen wie Blogs, Communities, Videos und Kundenbeiträge aber auch allgemeine technische Innovationen (Widgets etc.) ist es eine zunehmende Herausforderung, die Nutzbarkeit für alle Kundengruppen zu gewährleisten.

### **Unentgeltliche Buchungen von Fahrkarten, Reservierungen und Services**

Eine unentgeltliche Buchung von Hilfeleistungen ist über das Online-Formular auf <https://hilfeleistung.specials-bahn.de/> möglich.

Darüber hinaus kann über die E-Mail Adresse [msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com) kostenfrei Kontakt mit der Mobilitätsservice-Zentrale aufgenommen werden. Hier können Hilfeleistungen, Sitzplatzreservierungen sowie Fahrkartenbestellungen angefordert werden. Gehörlose Kunden haben die Möglichkeit, die E-Mail Adresse [deaf-msz@deutschebahn.com](mailto:deaf-msz@deutschebahn.com) zu nutzen. Die unentgeltliche Buchung von Sitzplatzreservierungen bei Eintrag des Merkzeichens „B“ im Schwerbehindertenausweis ist auch telefonisch über die Mobilitätsservice-Zentrale möglich (kostenpflichtige Rufnummer s. o.).

Eine unentgeltliche Buchung von Reservierungen für Begleitpersonen direkt aus der Reiseauskunft von [www.bahn.de](http://www.bahn.de) ist nicht möglich, da unter anderem Daten von Schwerbehindertenausweisen mit den bestehenden Buchungs- und Reservierungssystemen nicht



verifiziert und weiterverarbeitet werden können. Bis auf weiteres ist eine Anpassung der Systeme nicht geplant.

Die mobilen Services der Deutschen Bahn bieten Informationen rund um die Reise. Das mobile Serviceportal [m.bahn.de](http://m.bahn.de) bündelt alle Echtzeitinformationen, zum Beispiel, ob der Zug pünktlich ist oder wo momentan große Baustellen Fahrplanänderungen bewirken. Die einfache Navigation hilft gerade sehbehinderten Menschen, sich so einen guten Überblick über Reiseverbindungen und Services zu verschaffen.

Mit der App DB Navigator können Kunden für die meisten Angebote Handy-Tickets bis kurz vor Abfahrt buchen und sich aktuelle Informationen zu ihrer gebuchten Reise abrufen. 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 in die App DB Navigator. Dieser Service bietet gerade auch für gehörlose und hörbehinderte Menschen einen Mehrwert während der Reise.

Mit der Call a Bike-App können Kunden auch von unterwegs ein Fahrrad per Code ausleihen und abgeben, ohne anzurufen.

Auch in Zukunft wird die von der Bahn explizit gewünschte und geförderte Zusammenarbeit mit den Interessenvertreter dazu beitragen, die Benutzerführung einer der wichtigsten Reiseseiten in Deutschland für alle Zielgruppen stetig zu optimieren. Da entsprechende Verbesserungsmaßnahmen auch auf den internationalen Seiten von [www.bahn.de](http://www.bahn.de) ([www.bahn.com](http://www.bahn.com)) umgesetzt werden, können zukünftig auch fremdsprachige mobilitätseingeschränkte Reisende Fahrkarten einfacher buchen.

## **7. Zugangsregelungen zu Fahrzeugen**

Im Bereich des Fernverkehrs sind mittlerweile alle ICE-Züge sowie fast alle EC-/IC-Züge planmäßig mit einem bis fünf Rollstuhlstellplätzen sowie mindestens einer für Rollstuhlfahrer nutzbaren Toilettenanlage ausgestattet. Für alle nach dem 01.07.2004 neu zu beschaffenden Fahrzeugtypen gelten darüber hinaus die Anforderungen nach einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe sowie nach weiteren Maßnahmen zur Herstellung von Barrierefreiheit.

Innerhalb des Nahverkehrs ist eine barrierefreie Ausstattung der Züge mit fahrzeuggebundenen Einstiegshilfen, rollstuhlgerechten Toiletten, digitalen Informationssystemen und Service-Ruf bereits größtenteils realisiert. Altfahrzeuge werden entsprechend der Verordnung TSI PRM im Rahmen der Redesign-Programme umgebaut oder sukzessive durch Neufahrzeuge, die diese Norm erfüllen, ersetzt. Bei allen Projekten im Schienenpersonennahverkehr ist die Deutsche Bahn AG auf die Vorgaben der Bundesländer angewiesen, die mit ihren Bestellungen über den Umfang und die Qualität des Angebots sowie den Herstellungsgrad von Barrierefreiheit entscheiden. Darauf aufbauend bietet die DB Regio AG seit Ende 2012 einen Vormeldeservice für die fahrzeuggebundenen Einstiegshilfen an. Über die Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn AG erhalten mobilitätseingeschränkte Reisende nicht nur eine auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Reiseberatung, sondern werden auch beim Zugpersonal entsprechend vorgemeldet. So können sich Kunden und Mitarbeitern auf etwaige Hilfeleistungen wie zum Beispiel auf



die Bereitstellung von Überfahrrampe oder Hublift für RollstuhlfahrerInnen gezielt einstellen.

## **8. Ansprüche auf Grundlage der EU-Fahrgastrechteverordnung**

Für mobilitätseingeschränkte Reisende gelten die gleichen Fahrgastrechte im nationalen und internationalen Eisenbahnverkehr wie für alle anderen Reisenden auch. Detaillierte Informationen zu den Ansprüchen bei Zugverspätungen, verpassten Anschlüssen oder ausgefallenen Zügen finden sich unter folgendem Link: [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte)

Ergänzende Anmerkungen ergeben sich für schwerbehinderte Reisende, die mit ihrem Schwerbehindertenausweis und einem Beiblatt mit gültiger Wertmarke die Züge des Nahverkehrs unentgeltlich nutzen können.

### **• Entschädigung für Verspätung**

Zur Ermittlung des Verspätungsanspruchs wird zunächst die gesamte Fahrstrecke, die mit einem Schwerbehindertenausweis mit Wertmarke sowie einer zusätzlich gelösten Fahrkarte zusammen genommen zurückgelegt wurde, als eine durchgehende Reisekette zugrunde gelegt. Der Entschädigungsbetrag errechnet sich aufgrund des Fahrpreises der gekauften Fahrkarte.

Eine Entschädigungszahlung für Verspätungen bei ausschließlich mit dem Schwerbehindertenausweis mit Wertmarke befahrenen Strecken erfolgt demgegenüber nicht.

### **• Erstattung von Kosten für die Nutzung von Zügen einer höheren Produktklasse**

Nutzt die Inhaber eines Schwerbehindertenausweises auf Strecken, die sie unentgeltlich befahren kann, aufgrund einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug einer höheren Produktklasse, muss sie die erforderliche Fahrkarte/den Produktübergang zunächst bezahlen. Sie kann anschließend die Erstattung dieser Kosten verlangen.

### **• Erstattung von Taxi- oder Hotelkosten**

Für Reisende mit Schwerbehindertenausweis, die Strecken kostenfrei nutzen können, gelten die gleichen Regeln für die Inanspruchnahme von Taxi und Hotelübernachtungen nach dem Tarif.

Für den frei fahrenden Begleiter einer behinderten Kunden gelten die vorgenannten Regelungen entsprechend.

### **• Entschädigung für Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen**

Haftet das Eisenbahnunternehmen für den vollständigen oder teilweisen Verlust oder die Beschädigung von für die Beförderung zugelassenen Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen, die von Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden, so gilt keine Haftungsobergrenze.

## **9. Anlage**

**Anlage 1: Beförderungsbedingungen für besondere Personengruppen**

**Anlage 2: Leitfaden zur Mitnahme von orthopädischen Hilfsmitteln**