

## **Zugangsregeln der DB Station&Service AG**

**für die Beförderung von Personen mit  
Behinderungen und Personen mit  
eingeschränkter Mobilität  
gemäß Art. 19 der Verordnung über die Rechte  
und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr  
- Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 -**

---

I.SHO

---

August 2018

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Bedeutung der Zielgruppe</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Reiseplanung</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Hilfeleistungen an Bahnhöfen</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Anhang</b>	<b>6</b>

## 1 Bedeutung der Zielgruppe

Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität stellen für die DB Station&Service AG eine bedeutende Zielgruppe dar, deren spezifische Bedürfnisse bei der strategischen Ausrichtung, der Produktentwicklung und Serviceimplementierung jetzt und in Zukunft berücksichtigt werden.

Wenngleich zwischen der DB Station&Service AG als Betreiberin der Personenbahnhöfe und Fahrgästen kein Vertragsverhältnis besteht, besitzt das Thema „Reisen mobilitätseingeschränkter Menschen“ einen hohen Stellenwert, und das nicht nur im Hinblick auf das am 01. Mai 2002 in Kraft getretene Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes.

Vielmehr bekennt sich die DB Station&Service AG zu seiner gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als 8 Mio. Menschen mit Behinderungen.

Die Umsetzung der Fahrgastrechteverordnung wird durch die Stärkung der Rechte von Personen mit Behinderung sowie von mobilitätseingeschränkten Menschen hierzu einen weiteren Beitrag leisten.

## 2 Reiseplanung

### Reiseplanung und –Anmeldung per Telefon

Um Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einen optimalen Zugang zur Reiseplanung zu ermöglichen, hat die Deutsche Bahn AG die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) eingerichtet, die über eine kostenpflichtige Telefonnummer, per Fax, per E-Mail und die Unternehmenshomepage zu erreichen ist:

#### Kontaktdaten MSZ:

Telefon: 0180 6 51 25 12 (20 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/Min.)

Fax: 0180 5 15 93 57 (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.)

Email: [msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com)

Die Mobilitätsservice-Zentrale bietet über die Organisation eines persönlichen Ein-, Um- und Aussteigeservice am Bahnhof hinaus auch eine Reiseauskunft und eine Reisebuchungsmöglichkeit an. Die Anmeldung der Hilfeleistungen sollte spätestens bis 20:00 Uhr des Vortags der Reise erfolgen (europaweit: 48 Stunden im Voraus).

Alle Services orientieren sich dabei speziell an den Bedürfnissen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität. So werden von den speziell geschulten Mitarbeiter beispielsweise möglichst Direktverbindungen ohne Umstiege ausgewählt sowie die Platzreservierung mit gezielter Buchung, individuell

geeigneter Plätze und die Zusendung bestellter Tickets direkt ins Haus vorgenommen.

Die Mobilitätsservice-Zentrale verfügt über umfassende und aktuelle Informationen zur Infrastruktursituation sowie über die angebotenen Serviceleistungen der einzelnen Bahnhöfe.

Die Mobilitätsservice-Zentrale ist

- Montags bis freitags von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr und
  - Samstags, sonntags und an Feiertagen von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr
- erreichbar.

### **Reiseplanung und –Anmeldung im Internet**

Unter **www.bahnhof.de** gibt es zu den größten 20 Bahnhöfen umfassende und detaillierte Informationen zur Infrastruktursituation sowie zu den Serviceeinrichtungen, so dass sich Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auch selbstständig vorab über ihre Reisemöglichkeiten informieren können.

Weiterhin gibt es bei **www.bahnhof.de** unter der Rubrik Bahnhofssuche Deutschland steckbriefartig Auflistungen zur Ausstattung und zu den vorhandenen Serviceeinrichtungen aller Bahnhöfe und Haltepunkte.

Benötigen Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität während der Bahnreise Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen am Bahnhof - beispielsweise einen Hublift für den Rollstuhl -, kann der Kontakt mit der Bahn auch kostenlos bequem im Internet unter **www.bahn.de** hergestellt werden.

An den Bahnhöfen, an denen keine Hilfeleistungen möglich sind, wird direkt am Bahnhof mit Hilfe eines Aushanges jeweils aufgezeigt, wo sich der nächste mit Servicepersonal besetzte Bahnhof befindet.

### **Reiseplanung und –Anmeldung per E-Mail**

Unter der E-Mail-Adresse: **msz@deutschebahn.com** wird die Anmeldung einer Ein-, Um- und Ausstiegshilfe am Bahnhof ebenfalls gern kostenlos entgegengenommen.

Die folgenden Informationen sind zwingend notwendig, um eine angemessene Hilfe am Bahnhof sicherstellen zu können.

#### **Persönliche Daten:**

Name, Vorname, Straße, PLZ/Ort, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse,

Besitzen Sie einen Schwerbehindertenausweis? (Merkzeichen B G aG H BI Gl 1. Kl. TBI)

Welche Mobilitätseinschränkung haben Sie?

Reisen Sie in Begleitung?

Welches Hilfsmittel nutzen Sie? (z.B.: Faltrollstuhl, Festrollstuhl, Rollator)

Art des Hilfsmittels: Länge, Breite sowie Gewicht

Wird ein Hublift benötigt?

**Reisedaten:**

Reisetag, Abfahrtsbahnhof, Umsteigebahnhof, Aussteigebahnhof, Abfahrtszeit, Ankunftszeit, ggf. Zugnummer, Wagenummer und Platznummer

Wird Hilfe beim Ein-, Um- oder Aussteigen benötigt?

Treffpunkt: z.B.: DB Information, DB Reisezentrum, Eingang

### **3 Hilfeleistungen an Bahnhöfen**

#### **Bahnhöfe mit Hilfeleistungen**

Die DB Station&Service AG bietet bundesweit an zahlreichen Bahnhöfen, die mit Servicepersonal besetzt sind, einen kostenlosen Ein-, Um- und Aussteigeservice für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an. Jedoch sind Servicemitarbeiter an diesen Bahnhöfen nicht rund um die Uhr im Einsatz, sondern nur zu festgelegten Zeiten.

Auch sind zahlreiche Bahnhöfe mit mobilen Hubgeräten, Rampen oder Elektromobilen ausgerüstet.

Anfragen an Servicemitarbeiter nach spontaner Hilfe bergen auch an diesen Bahnhöfen, welche mit Servicepersonal ausgestattet sind, immer das Risiko der nicht vom Fahrgast gewünschten punktgenauen Verfügbarkeit eines Mitarbeiters. Die Fahrgastrechteverordnung verpflichtet den Bahnhofsbetreiber zur Hilfeleistung nur dann, wenn der Hilfebedarf spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfe benötigt wird, gemeldet wurde.

Die vorherige Anmeldung einer benötigten Hilfeleistung über die Mobilitätsservice-Zentrale ist daher auch für Bahnhöfe mit dem Angebot der spontanen Hilfeleistung empfohlen, damit die Reise wie vom Fahrgast geplant durchgeführt werden kann.

An anderen Bahnhöfen wiederum werden je nach Bedarf - u.a. auch im Auftrag des jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmens - Servicekräfte zur Hilfeleistung entsandt.

**Für diese Standorte ist daher eine vorherige Anmeldung bis 24 Stunden vor der Fahrt (innerhalb Europa: bis 48 Stunden vor der Fahrt) über die Mobilitätsservice-Zentrale zwingend notwendig.**

## Übersicht über Bahnhöfe mit Hilfeleistungen in der Anlage 1

In Anlage 1 wird in einer Übersicht dargestellt: an welchen Bahnhöfen und zu welchen Zeiten vorangemeldete Hilfeleistungen möglich sind (Spalte 1 und 2)

- an welchen Bahnhöfen und zu welchen Zeiten auch eine Spontanhilfe ohne vorherige Anmeldung möglich ist (Spalte 1 und 3).

Die DB Station&Service AG weist darauf hin, dass:

- an den in Anlage 1 benannten Bahnhöfen auf Grund der Kapazität des Servicepersonals nicht immer alle gewünschten Hilfeleistungen durchgeführt werden können.
- wenn bei mehreren Anmeldungen von zeitgleichen Hilfeleistungen wegen der Kapazität des Servicepersonals nicht alle gewünschten Hilfeleistungen erbracht werden können, nach dem Erstanmeldungsprinzip vorgegangen wird und demjenigen Hilfe geleistet wird, der diese zuerst angemeldet hat.
- eine Priorisierung auf Grund der verschiedenen Mobilitätseinschränkungen durch die DB Station&Service AG nicht erfolgt.
- die Hilfeleistung durch die DB Station&Service AG nur erbracht wird, wenn sich der Reisende mindestens 20 Minuten vor Beginn der Fahrt an dem festgelegten Treffpunkt, der ihm von der Mobilitätsservice-Zentrale mitgeteilt wird, befindet.
- an den Bahnhöfen, die nicht in der Anlage 1 genannt sind, keine Hilfe durch die DB Station&Service AG für Personen mit Behinderungen und für mobilitätseingeschränkte Personen möglich ist.

Die DB Station&Service AG übernimmt keine Gewähr, dass eine spontane Hilfeleistung in jedem Fall nach den Wünschen des Reisenden genau zu der gewünschten Zeit durchgeführt werden kann.

## Orthopädische Hilfsmittel

Da die am Bahnhof vorhandenen technischen Einstiegshilfen sowie die Platzkapazitäten in den jeweiligen Fahrzeugen der Eisenbahnverkehrsunternehmen sowohl bei der Größe als auch bei der Traglast begrenzt sind, kann eine Hilfe nur durchgeführt werden, wenn das jeweilige orthopädische Hilfsmittel den in der Anlage 2 enthaltenen Leitfaden der Deutsche Bahn AG genannten Anforderungen für eine Mitnahme des Orthopädischen Hilfsmittels in Zügen entspricht.

## **4 Anlagen**

**Anlage 1: Übersicht über die Bahnhöfe mit der Möglichkeit zu vorangemeldeten und spontanen Hilfeleistungen**

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