



# Qualitätsbericht

**8 Kundenorientierung**

**9 Informationen und  
Fahrkartenvertrieb**

**10 Kundenzufriedenheitsumfragen**

**11 Sauberkeit der Züge und  
der Bahnhofseinrichtungen**

**11 Zuverlässigkeit der Verkehre**

**13 Hilfeleistung für Personen  
mit Behinderungen und  
eingeschränkter Mobilität**

**18 Beschwerdemanagement**

Im Berichtsjahr wurden bei der DB Fernverkehr AG die Aktivitäten des DB-konzernweiten Programms Agenda für eine bessere Bahn in die neue Dachstrategie Starke Schiene des Deutschen Bahn Konzerns (DB-Konzern) integriert. Mit der neuen Dachstrategie Starke Schiene wurde ein größerer Rahmen geschaffen, der deutlich macht, wofür der DB-Konzern steht und welche Richtung verfolgt wird. Zudem werden zentrale verkehrs- und klimapolitische Ziele der Bundesregierung in Angriff genommen. Neben der Leistung eines wesentlichen Beitrags zur Erreichung von Deutschlands Klimazielen ist ein weiteres zentrales Ziel der Starke Schiene Strategie die Erzielung einer deutlichen Verkehrsverlagerung auf die Schiene. Unter anderem soll im Schienenpersonenfernverkehr die Zahl der Reisenden im Vergleich zu 2015 auf mehr als 260 Millionen jährlich verdoppelt werden. Gleichzeitig sollen die Kundenzufriedenheit sowie die Qualität unserer Produkte weiter gesteigert werden. Im Berichtsjahr wurden dementsprechend unter anderem bereits begonnene Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit und der Reisendeninformation weiter vorangetrieben. Dazu gehören unter anderem die PlanKorridor-Disposition zur Optimierung der Betriebsabwicklung, die Verbesserung des Managements von Großstörungen im Verbund sowie Aktivitäten zur Unterstützung des Null-Fehler-Anspruchs im Korridor (zum Beispiel präventiver Weichengroßteilstausch). Die PlanStart-Teams richteten im Berichtsjahr weiter ihren Fokus darauf, die verbesserte Beginnplanmäßigkeit in den Knotenbahnhöfen auf die Strecke zu übertragen sowie die Haltezeiteinhaltung bei den Unterwegshalten zu erhöhen. Darüber hinaus arbeiten wir weiter an der Steigerung der Fahrzeugverfügbarkeit sowie an der Fahrzeugqualität, um unser Serviceversprechen während der Reise einzulösen.

Ein weiterer Meilenstein war im Berichtsjahr die fortgesetzte Modernisierung und Ergänzung der Fahrzeugflotte durch die Inbetriebnahme weiterer neuer ICE-4- und Intercity-

2-Züge. Die Pünktlichkeit im Fernverkehr konnte im Berichtsjahr trotz der angestiegenen Verkehrsmenge und der Ausweitung des Bauprogramms gesteigert werden. Hier zahlten sich die DB-konzernweiten Maßnahmen wie die Ausweitung der Fahrzeugkapazität und -verfügbarkeit und das Präventionsprogramm Infrastruktur sowie die konsequente Fortführung der PlanStart-Aktivitäten und der Arbeit der Lagezentren Pünktlichkeit und Bau aus.

Für die DB Fernverkehr AG steht die Erfüllung der Kundenerwartungen im Vordergrund. Als Dienstleistungsunternehmen liegt unser Augenmerk auf dem Angebot einer guten Beförderungsleistung und damit der Erreichung bestimmter Qualitätskriterien. Neben der Kundenzufriedenheit umfassen diese vor allem die Zuverlässigkeit der Verkehre und die Einhaltung der Servicestandards. Die Qualität unserer Leistungen und Prozesse steuern wir mittels Kennzahlen über regelmäßige Performance-Dialoge und überwachen die Erreichung der jährlich vereinbarten Ziele mithilfe unseres Qualitätsmanagementsystems. Die Kennzahlen werden von den Verantwortlichen in den jeweiligen Fachbereichen analysiert und Verbesserungsmaßnahmen für die zugrunde liegenden Prozesse abgeleitet.

Die Produktion im Fernverkehr ist nach international anerkannten Normen des Qualitäts- und Umweltmanagements sowie des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zertifiziert. Die Bereitstellung der Speisen und Getränke für unsere Züge unterliegt den strengen Anforderungen eines zertifizierten Lebensmittelsicherheitsmanagementsystems.

Wir erfüllen damit die Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

## Kundenorientierung

Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt. Rückmeldungen unserer Kunden erhalten wir im unmittelbaren Kundenkontakt während der Fahrt oder am Bahnhof, aber auch über unsere Social-Media-Kanäle, durch persönliche Schreiben, das Beschwerdemanagement und unsere Gremienarbeit mit dem Kundenbeirat sowie den Behindertenvertretern der programm-

begleitenden Arbeitsgruppe des DB-Konzerns. Darüber hinaus beauftragen wir regelmäßige Kundenbefragungen bei unabhängigen Instituten. Bei der Entwicklung neuer Produkt- und Serviceideen beziehen wir konsequent repräsentative Kundengruppen ein.

# Informationen und Fahrkartenvertrieb

Wir bieten unseren Kunden vor, während und nach der Fahrt ein umfassendes Informations- und Beratungsangebot über unterschiedliche Medien.

- ▣ Unser Online-Portal  [www.BAHN.DE](http://www.bahn.de) gehört zu den meistbesuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Im Berichtsjahr gab es insgesamt rund 378 Millionen Besuche in der Reiseauskunft (im Vorjahr: 327 Millionen Besuche) und es wurden monatlich rund 3,4 Millionen Online-Tickets (im Vorjahr: 3,5 Millionen Online-Tickets) verkauft.
- ▣ Die Nutzung der mobilen Services nimmt stetig zu. Über die App DB Navigator erhalten Kunden Reiseauskünfte und Echtzeit-Informationen und können Handy-Tickets sowie Sitzplatzreservierungen mobil buchen und verwalten. Im Berichtsjahr wurden 46,6 Millionen Handy-Tickets (im Vorjahr: 27,9 Millionen Handy-Tickets) verkauft. Auch Verbundtickets für S-Bahn, U-Bahn, Bus und Straßenbahn können über den DB Navigator gebucht werden. Per Januar 2020 stieg die Anzahl der integrierten Verbünde weiter auf 36 (per Januar 2019: 29 Verbünde). Weitere Verbünde werden folgen.
- ▣ Der Komfort Check-in, der seit 2018 bereits bundesweit in allen ICE-Zügen verfügbar ist, wurde im Berichtsjahr auf sechs Intercity-Linien eingeführt. Die Funktion ist exklusiv in die App DB Navigator integriert und für Gäste mit einem Handy-Ticket oder einem in den DB Navigator geladenen Online-Ticket nutzbar. Haben die Fahrgäste ihren Sitzplatz eingenommen, checken sie einfach per Klick in der App ein. Dadurch entfällt die Ticketkontrolle durch den Zugbegleiter. Im April 2019 wurde die automatische Wagenermittlung zur Unterstützung unserer Kunden beim Check-in ohne Reservierung eingeführt: Über einen Klick können sich die Fahrgäste, die mit dem WiFionICE verbunden sind, die Nummer ihres Wagens anzeigen lassen, die zusammen mit der Sitzplatznummer eingegeben werden muss. Seit November 2019 können Zugbegleiter Fahrgäste mit einem Handy- oder Online-Ticket mit Reservierung im Rahmen des Kontrollprozesses über ihr mobiles Terminal einchecken. Dadurch entfallen für die Fahrgäste sämtliche Mehrfachkontrollen.
- ▣ Der DB Skill (Reiseauskunft per Sprache über Amazon Alexa) wurde im Berichtsjahr weiter optimiert. Nutzer können jetzt flexibler mit DB Skill sprechen und nach Verbindungen, Abfahrten und Ankünften suchen. Der DB Skill funktioniert so, dass Beispielsätze in verschiedenen Funktionen (zum Beispiel Suche nach einer Verbindung, nach einer Abfahrt, Frage nach Umstiegsinformationen) hinterlegt werden. Mithilfe dieser Fragen kann Amazon die Kundenanfrage der gewünschten Funktion (zum Beispiel Verbindungssuche) zuordnen und DB Skill eine entsprechende Antwort ausgeben. Für alle Funktionen im DB Skill wurden dabei im Berichtsjahr neue Formulierungen hinzugefügt und dynamisiert. Auch die Erkennung der Haltestellen wurde verbessert, indem die hinterlegten Haltestellendaten erweitert und optimiert wurden, zum Beispiel durch Entfernen von Abkürzungen und durch Hinzufügen von Synonymen.
- ▣ Der Chatbot KAI wurde als neue Servicefunktion im August 2019 auf  [www.BAHN.DE](http://www.bahn.de) und im September 2019 in der App DB Navigator eingeführt. KAI beantwortet Fragen zu Angeboten, Produkten und Services des DB-Konzerns. Damit entlastet er bei einer hohen Verfügbarkeit die Servicemitarbeiter im Kundenservice.
- ▣ Das Angebotsportfolio in der App DB Navigator wurde erweitert. Mit der Möglichkeit, seit dem Berichtsjahr unter anderem auch Tickets für Dritte und allein reisende Kinder zu buchen, Fahrradkarten zu kaufen sowie DB-Zeitfahrkarten zu nutzen, kommen wir zentralen Wünschen unserer Kunden nach. Auch die Schnellbuchung wurde weiter verbessert.
- ▣ Seit Dezember 2019 können Soldaten der Bundeswehr Fahrten mittels eToken kostenfrei über die digitalen Kanäle buchen.
- ▣ Im City-Ticket ist der Weg zum oder vom Bahnhof mit U- oder S-Bahn, Straßenbahn oder Bus in 130 deutschen Städten innerhalb des jeweils gültigen Tarifgebiets in allen Flex- und Sparpreis-Tickets mit einer Reiseweite von über 100 km enthalten.

- ▣ Bundesweit stehen rund 5.800 stationäre Ticketautomaten an rund 3.500 Standorten für Fahrplanauskünfte und Fahrkartenverkäufe zur Verfügung. Wegen der Flächenpräsenz und der Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit sind Ticketautomaten weiterhin ein wichtiger Vertriebskanal für den Fernverkehr.
  - ▣ In unseren bundesweit rund 350 Reisezentren stehen unsere Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter. Zudem stehen unseren Kunden rund 2.000 Agenturen für persönliche Beratung und den Verkauf von Fahrkarten zur Verfügung.
  - ▣ Mit dem Video-Reisezentrum und dem Video-Automaten betreiben wir erfolgreich ein innovatives Vertriebsformat. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen und ist derzeit an 66 Standorten verfügbar. Der Video-Automat kommt an 29 Standorten im Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) zum Einsatz. Der Video-Automat ist ein Fahrkartenautomat, bei dem sich innerhalb festgelegter Öffnungszeiten per Knopfdruck ein Mitarbeiter aus der Zentrale aufschaltet und den Kunden beim Ticketkauf unterstützen kann.
  - ▣ Wir aktualisieren monatlich in einer jährlichen Gesamtauflage von über 50 Millionen Stück das Faltblatt »Ihr Reiseplan«, das in den Zügen des Fernverkehrs ausliegt und die Reisenden über die Reiseroute, die wichtigsten Anschlussmöglichkeiten sowie die Serviceangebote im Zug und an den Haltebahnhöfen informiert. Die Auflagezahl nimmt infolge der fortschreitenden Digitalisierung der Züge stetig ab. Die Auslage des Faltblattes entfällt aufgrund der Information über Monitore in den Zuggattungen Intercity 2, ICE 4 sowie in den bereits modernisierten ICE-3-Zügen.
  - ▣ An großen und mittleren Bahnhöfen unterstützen rund 1.800 Servicemitarbeiter der DB Station&Service AG die Reisenden. Sie geben Orientierungshilfe und aktuelle Auskünfte zu Fahrplänen, Zügen und etwaigen Unregelmäßigkeiten. Ende 2019 wurden zwei DB Informationen der neuen Generation in Frankfurt am Main und Leipzig in Betrieb genommen. Auf einem großen Monitor werden schon von Weitem Informationen zu örtlichen Besonderheiten sichtbar. Kundenmonitore unterstützen die persönliche Beratung. Ein leuchtendes Dach erleichtert die Auffindbarkeit. Die Unterfahrbarkeit des Tresens für Rollstuhlfahrer hilft bei der persönlichen Beratung mobilitätseingeschränkter Reisender. Bei der Neuentwicklung der neuen DB Information wurden neben Kunden auch Mitarbeiter, Behindertenverbände, Bestellerorganisationen für den Nahverkehr, Eisenbahnverkehrsunternehmen sowie mehrere Start-ups beteiligt.
- Für den Erwerb der Fahrkarte stehen dem Kunden insgesamt acht Vertriebskanäle (DB Automaten, Online-Vertrieb, mobile Anwendungen, DB Reisezentren, DB Agenturen, Abo-Center, Verkauf im Zug, telefonischer Reiseservice DB Dialog) zur Verfügung. Im Berichtsjahr entfiel der größte Anteil der Einnahmen wie im Vorjahr auf die Vertriebskanäle Online-Vertrieb und mobile Anwendungen.

## Kundenzufriedenheitsumfragen

Voraussetzung für die Sicherstellung einer adäquaten Produkt- und Dienstleistungsqualität ist ein regelmäßiges und systematisches Kundenfeedback. Im Berichtsjahr haben wir deshalb in 35 Studien (im Vorjahr: 34 Studien) rund 150.000 Fahrgäste und etwa 2.900 Geschäftspartner zu ihrer Wahrnehmung unserer Leistungen im Schienenpersonenverkehr befragt. Dabei differenzieren wir zwischen den einzelnen Prozessschritten der Reisekette von der Information und Fahrkartenbuchung über den Eindruck der Kunden als Käufer, Abholer oder Fahrgast am Bahnhof sowie die Wahrnehmung im Zug bis hin zu einer gegebenenfalls erforderlichen Betreuung am Zielbahnhof oder der Abwicklung von Beschwerde-

vorgängen und Fahrgastrechten. Die Ergebnisse der Studien werden strukturiert ausgewertet, um bei Schwachstellen zielgerichtet gegenzusteuern.

Im Berichtsjahr ist die Kundenzufriedenheit für die aktuelle Fernverkehrsfahrt auf einen Zufriedenheitsindex (ZI) von 76,5 (im Vorjahr: ZI von 77,0) leicht zurückgegangen. Die Gesamtzufriedenheit mit der DB Fernverkehr AG (ZI von 58,5) war im Berichtsjahr ebenfalls leicht rückläufig (im Vorjahr: ZI von 60,4). Dies resultierte maßgeblich aus schwachen Pünktlichkeitswerten zu Jahresbeginn sowie einer sehr hohen Auslastung im zweiten Halbjahr. Die Studien sowie die Auswertung werden von unabhängigen Marktforschungsinstituten durchgeführt.

Zentrale Themenbereiche im Berichtsjahr waren für uns erneut die Verbesserung der Kommunikation, insbesondere bei Unregelmäßigkeiten und Verspätungen, sowie der Komfort im Zug, speziell die Zufriedenheit mit dem Sitzkomfort. Mit

den regelmäßig durchgeführten Kundenzufriedenheitserhebungen messen wir zeitnah die Produkt- und Servicequalität im Schienenpersonenverkehr.

## Sauberkeit der Züge und der Bahnhofseinrichtungen

Die Züge der DB Fernverkehr AG werden nach einem festen Plan innen und außen gereinigt. Durchschnittlich wurden im Berichtsjahr für die Außenreinigung monatlich rund 1.000 Waschfahrten durchgeführt. Im Innenbereich werden neben den täglichen Reinigungen (einmal täglich Tagesreinigung, mehrfach täglich Bedarfsreinigung) im zehnwöchigen Intervall Zwischen- und Grundreinigungen durchgeführt. Außerdem erhalten rund 60 % der Züge regelmäßig eine Unterwegsreinigung. Im Laufe des Berichtsjahres wurden weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Sauberkeit initiiert. Seit Sommer 2019 erfolgt die Unterwegsreinigung auf einigen Relationen des Fernverkehrs nach einer neuen Planungslogik, dem sogenannten Hotspotkonzept. Das neue Konzept ist robuster gegen Verspätungen und betriebliche Einflüsse. Dabei pendeln Reinigungskolonnen ohne feste Zugvorgabe zwischen zwei Bahnhöfen und reinigen während der Fahrt. 2020 wird dieses Konzept weiter ausgeweitet. Zudem stand im Berichtsjahr die Entfernung von Graffiti im Fokus.

Unsere Kunden bewerteten die Sauberkeit am Platz wie im Vorjahr durchschnittlich mit der Schulnote 2,3 und die Sauberkeit im WC (nur Nutzer) unverändert mit der Schulnote

3,1. Es ist unser Bestreben, mit verschiedenen für 2020 vorgesehenen Maßnahmen eine Verbesserung dieser Werte zu erreichen.

Um unsere hohen Standards zu sichern, wird die Lebensmittelsicherheit und insbesondere die Trinkwasserqualität an Bord durch ein externes Dienstleistungsunternehmen regelmäßig überprüft.

Im Bereich der Bahnhofsreinigung wurde das Produktionskonzept infrastrukturelles Facility-Management (IFM) im Berichtsjahr weiterentwickelt. Ziel des Konzepts bleibt es, anhand identifizierter Kundenkernbedürfnisse die Reinigung auf die Bedürfnisse der Reisenden auszurichten. Nach Abschluss der flächendeckenden Implementierung im Jahr 2018 wurden im Berichtsjahr weitere Konzeptbestandteile wie Intensivreinigungen und mobile Reinigungsteams entwickelt und erfolgreich erprobt. Die bundesweit bestehende Möglichkeit, Verschmutzung per WhatsApp zu melden und beseitigen zu lassen, wurde im Berichtsjahr ausgebaut und kam im Berichtsjahr auf 487 Stationen der S-Bahn und im Nahverkehr zur Anwendung (im Vorjahr: 222 Stationen). In den S-Bahnen Berlin und München können die Kunden zusätzlich auch Verschmutzungen in Zügen melden.

## Zuverlässigkeit der Verkehre

### PÜNKTLICHKEIT UND ZUGAUSFÄLLE

Im Berichtsjahr stieg die Fünf-Minuten-Pünktlichkeit unserer Fernverkehrszüge auf 75,9% (im Vorjahr: 74,9%). Damit blieben wir unter unseren Erwartungen. Weitere Einschränkungen der Schienennetzkapazität infolge einer höheren Auslastung sowie einer Ausweitung der Bautätigkeit wirkten belastend auf die Pünktlichkeitsentwicklung. Das unter anderem wite-

rungsbedingte externe Störgeschehen lag in etwa auf dem Niveau des Vorjahres. Die negativen Effekte auf den Betrieb daraus konnten jedoch reduziert werden. Die Auswirkungen der in den Störungsphasen entstandenen Beeinträchtigungen im Zeitraum nach den Ereignissen wurden minimiert.

Die Reisendenpünktlichkeit im Fernverkehr bildet das vollständige Reiseerlebnis der Kunden unter Berücksichtigung aller Verspätungen, Zugausfälle, Ersatzzüge und alternativen Reisemöglichkeiten ab. Ebenso wird das Erreichen aller Anschlüsse berücksichtigt. Ein Kunde gilt dabei als pünktlich, wenn die geplante Ankunftszeit am Ziel um weniger als 15 Minuten überschritten wird. Im Berichtsjahr lag die Reisendenpünktlichkeit bei 80,8% (im Vorjahr: 80,1%).

Der personengewichtete Anschlusserrreichungsgrad im Fernverkehr betrug im Berichtsjahr 85,7% (im Vorjahr: 83,8%). Dabei wurden alle gebuchten Umstiege mit einer Übergangszeit bis zu 30 Minuten berücksichtigt, die nicht von ersatzlosen Ausfällen betroffen waren.

Der Anteil von ausgefallenen Zugleistungen, für die wir keinen Ersatz stellen konnten, lag wie im Vorjahr bei 1%.

### BEWÄLTIGUNG VON STÖRUNGEN

Die Qualität unserer Leistung konnten wir im Berichtsjahr trotz einer weiter gestiegenen Infrastrukturauslastung insgesamt verbessern. Die Fortführung der DB-konzernweiten Aktivitäten wie PlanStart, Lagezentrum Pünktlichkeit und Lagezentrum Bau wirkten positiv. Die Einhaltung des Fahrplans, die Weiterentwicklung dispositiver Prozesse und die Optimierung der Reisendensteuerung und -information stehen daher im Fokus. Insbesondere durch äußere Einflüsse wie extreme Witterungsbedingungen kann es zu Beeinträchtigungen im Zugverkehr kommen. Die Auswirkungen reichen bis zur Einstellung des Fernverkehrs in den betroffenen Regionen. In diesen außergewöhnlichen Lagen bieten wir durch Ersatzverkehre alternative Reisemöglichkeiten an. Dies geschieht im Rahmen der Passierbarkeit der Straßen und der Verfügbarkeit von Omnibussen. Ist auch mittels Ersatzverkehr keine Weiterbeförderung möglich, stellen wir die Reisendenbetreuung über den Rahmen der Fahrgastrechte hinaus sicher. Diese Möglichkeiten, insbesondere die Bereitstellung von Aufenthaltzügen, wird von unseren Kunden positiv angenommen.

Im Rahmen der Wintervorbereitung führen wir jährlich wiederkehrende personalintensive technische und organisatorische Maßnahmen durch. Ebenso werden bei Frost die Schnellfahrstrecken Köln–Rhein/Main und Berlin–München täglich vor Betriebsbeginn auf ihre Verfügbarkeit hin geprüft und gegebenenfalls Maßnahmen wie Prüffahrten zur Befreiung der Oberleitung von Raureif und Eis durchgeführt.

Unser Hauptaugenmerk liegt auf der Minimierung von Störungen und deren Auswirkungen, einem bestmöglichen betrieblichen Umgang hiermit sowie auf der frühzeitigen und verlässlichen Kundeninformation. Neben der Kundeninformation durch eine zentrale Verkehrsleitstelle und sechs regionale Verkehrsleitungen werden aktuelle zugbezogene Informatio-

nen durch die eigenständige Organisationseinheit Reisendensteuerung und -information bekannt gegeben. Mit ihr sollen die Kunden auch bei Großstörungen proaktiv, konsistent und schnell informiert und mit Reiseempfehlungen versorgt werden. Mitarbeiter der Reisendensteuerung und -information geben zugspezifische Meldungen mit alternativen Zugverbindungen bei Abweichungen im Zuglauf und die Besetzung der Züge bekannt. Diese Informationen können von Reisenden über  [WWW.BAHN.DE](http://WWW.BAHN.DE) abgerufen werden.

Zur Information der Reisenden nutzen wir neben den klassischen Auskunft- und Informationskanälen (Automaten, Reisezentren und DB Informationen in Bahnhöfen, Servicemitarbeiter und Anzeigesysteme am Bahnsteig sowie in den Zügen, Telefonservicenummern) die digitalen Möglichkeiten der individualisierten Information über das mobile Internet. Beispielsweise kann der Fahrgast über Twitter, die App DB Navigator, den aktivierten Verspätungsalarm oder auf  [WWW.BAHN.DE](http://WWW.BAHN.DE) Informationen bei Störungen erhalten. Zu der ursprünglich gewählten Verbindung können aktuelle Informationen zu Anschlüssen und Verspätungen sowie Alternativen und Ersatzmaßnahmen abgerufen werden. Im Rahmen der DB-Konzernstrategie Starke Schiene sollen kontinuierlich neue Anwendungen zur verbesserten Reisendeninformation entwickelt werden.

Für den Umgang mit unabwendbaren Störungen im Betriebsablauf werden unsere an der Zugfahrt beteiligten Mitarbeiter kontinuierlich sensibilisiert und geschult. Dazu zählen das Erkennen von Abweichungen und das Initiieren von Ersatzmaßnahmen bis hin zum Beherrschen von Großstörungen. Jährlich finden Übungen mit dem Infrastrukturbetreiber DB Netz AG und Vertretern der DB Fernverkehr AG statt, in denen die Wirksamkeit der Maßnahmen überprüft wird. Zur Sicherstellung des Kundeninteresses haben wir rund um die Uhr besetzte Leitstellen, Notdienste und spezielle Personal- und Fahrzeugressourcen, um die Reisenden im Störfall zu betreuen und weiterzubefördern. Zusätzlich zu den bestehenden Leitstellen von DB Fernverkehr steuert das Großlagenmanagement unter Führung der Zentralen Leitstelle den Betrieb bei größeren Störfällen. Hier werden die Disponenten bei betrieblichen Großstörungen unterstützt sowie proaktiv Betriebskonzepte erarbeitet, um bei Störungseintritt sofort Ersatzmaßnahmen einleiten und kommunizieren zu können. Die zuverlässige Information unserer Reisenden im Störfall soll dadurch weiter gesteigert werden.

# Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität

Der DB-Konzern unternimmt seit Jahren große Anstrengungen, um Fahrgästen mit Behinderungen eine selbstbestimmte Mobilität zu ermöglichen. Damit bekennen wir uns zu unserer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als zehn Millionen Bundesbürgern mit Behinderungen, die für uns eine wichtige Kunden- und Zielgruppe darstellen.

Stetiges Ziel ist die konsequente Umsetzung von Maßnahmen der Barrierefreiheit sowohl bei Zügen und Bussen im Fern- und Regionalverkehr als auch in Bahnhöfen und Reisezentren, die in den »Programmen der Deutschen Bahn AG zur Barrierefreiheit« festgeschrieben werden.

Mit den Programmen der Deutschen Bahn zur Barrierefreiheit wurden seit 2005 wichtige Meilensteine in Richtung Barrierefreiheit umgesetzt  [WWW.BAHN.DE/PROGRAMM-BARRIEREFREI](http://www.bahn.de/programm-barrierefrei). Das dritte Programm zur Barrierefreiheit, das 2016 veröffentlicht wurde, umfasst einen Zeithorizont bis Ende 2020. Das vierte Programm zur Barrierefreiheit, das einen Zeithorizont bis Ende 2025 haben wird, wird derzeit erarbeitet.

Im partnerschaftlichen und konstruktiven Dialog mit Betroffenen werden auch hier wichtige Detailfragen von anstehenden Umsetzungsmaßnahmen in den Bereichen Infrastruktur, Fahrzeuge, Information und Service innerhalb einer regelmäßig tagenden Arbeitsgruppe vorgestellt und erörtert. Damit können mobilitätseingeschränkte Menschen ihre Kompetenz einbringen, um die zu ergreifenden Maßnahmen an ihren spezifischen Bedürfnissen auszurichten.

Beim Ausbau der Barrierefreiheit orientieren wir uns selbstverständlich an den geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel dem Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes (BGG), dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG), der Technischen Spezifikation für Interoperabilität für mobilitätseingeschränkte Reisende (TSI PRM), der EU-Fahrgastrechteverordnung und der UN-Behindertenrechtskonvention.

Alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge im Fernverkehr werden mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe ausgestattet. Beispielsweise verfügt die neueste Generation des ICE 3 (Baureihe [BR] 407) ebenso wie jeder der ICE-4-Züge über einen fahrzeuggebundenen Hublift. Die Inbetriebnahme weiterer ICE-4-Züge sowie die Erteilung der Betriebszulassung von ICE-4-Zügen für die Schweiz im Berichtsjahr ermöglicht

aufgrund der Mitnahmekapazität von bis zu vier Rollstühlen pro Zug, dass mehr Reisende mit Rollstuhl auf der Verbindung ihrer Wahl fahren können. Bis zur vollständigen Auslieferung der bestellten Züge voraussichtlich im Jahr 2024 werden sukzessive weitere Relationen hinzukommen.

Das Modernisierungsprogramm der älteren ICE-3-Züge (BR 403) wurde im Berichtsjahr fortgesetzt und umfasst beispielsweise die Berücksichtigung eines zweiten Rollstuhlplatzes inklusive eines elektrisch höhenverstellbaren Tisches an beiden Plätzen sowie die Ergänzung taktiler Orientierungshinweise vom Einstieg bis zur Sitzplatznummer.

Im September 2019 wurde der letzte der 17 im zweiten Abruf bestellten Intercity-2-Züge übernommen. Die doppelstöckigen Intercity-2-Züge verfügen über einen rollstuhlgerechten Wagen. Aufgrund der dortigen Bodenhöhe im Einstiegsbereich von etwa 55 cm ist der Einstieg für Rollstuhlfahrer an Bahnsteigen mit relevanten Höhen zwischen 38 und 76 cm möglich. Eine mobile Rampe gleicht die Höhendifferenz zwischen Bahnsteig und Zug aus. Bei Bahnsteigen mit einer Höhe von 55 cm sorgt eine automatisch ausfahrende Spaltüberbrückung für einen höhengleichen Einstieg. Auch kleinere Städte und touristische Zielgebiete in ländlichen Regionen sind damit für Menschen erreichbar, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Im Rahmen der Angebotsoffensive des Fernverkehrs werden künftig mit dem Intercity 2 viele neue Direktverbindungen abseits der Kernrelationen angeboten und weitere Städte in das Fernverkehrsnetz aufgenommen.

Die aktuell noch im Einsatz befindlichen Intercity-1-Züge werden bis Ende 2023 sukzessive durch neue oder an anderer Stelle freigesetzte ICE-Züge, durch Intercity-2-Züge sowie durch die im Vorjahr bestellten Eurocity-(EC-)Züge von Talgo ersetzt. Die neuen EC-Züge werden erstmals im Fernverkehr des DB-Konzerns über einen niveaugleichen Einstieg für Bahnsteige mit einer Höhe von 76 cm verfügen.

Eine Übersicht zum Anteil der barrierefreien im Einsatz befindlichen Flotte bei der DB Fernverkehr AG (Stand 31. Dezember 2019) bieten die folgenden Tabellen:

ICE-Züge (Triebzugbasis) – per 31.12.	Barrierefrei, Neubeschaffung gemäß TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Modernisierung gemäß TSI PRM	Teilweise barriere- frei (zum Beispiel geeignet für Rollstuhlfahrer)	Nicht barrierefrei	2019
ICE 1	-	-	58	-	58
ICE 2	-	44	-	-	44
ICE 3 (BR 403/406)	-	21	41	-	62
ICE 3 (BR 407)	17	-	-	-	17
ICE 4 (BR 412)	41	-	-	-	41
ICE T (BR 411/415)	-	-	67	-	67
ICE MET <sup>1)</sup>	-	-	2	-	2
<b>Insgesamt</b>	<b>58</b>	<b>65</b>	<b>168</b>	<b>-</b>	<b>291</b>
Anteil in %	20	22	58	-	100

<sup>1)</sup> Siebenteiliger Zug mit Lok.

IC-Reisezugwagen (Einzelwagenbasis) – per 31.12.	Barrierefrei, Neubeschaffung gemäß TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Modernisierung gemäß TSI PRM	Teilweise barriere- frei (zum Beispiel geeignet für Rollstuhlfahrer)	Nicht barrierefrei	2019
ICmod mit Rollstuhlplätzen	-	223	-	-	223
ICmod ohne Rollstuhlplätze	-	-	544	-	544
Sonstige IC-Wagen mit Rollstuhlplätzen	-	-	54	-	54
Sonstige IC-Wagen ohne Rollstuhlplätze <sup>1)</sup>	-	-	-	390	390
Intercity 2	220	-	-	-	220
<b>Insgesamt</b>	<b>220</b>	<b>223</b>	<b>598</b>	<b>390</b>	<b>1.431</b>
Anteil in %	15	16	42	27	100

<sup>1)</sup> Ohne Dienst-/Kuppelwagen.

Die Anforderungen an Barrierefreiheit fließen auch in die Konzeptionen von Zügen für den Regionalverkehr ein. Rund drei Viertel der Fahrzeugflotte sind bereits heute barrierefrei mit fahrzeuggebundener Ein- und Ausstiegshilfe, rollstuhlgerechten Toiletten und digitalen Informationssystemen ausgestattet. Im Nahverkehr gibt der Aufgabenträger die Einstiegshöhe der Fahrzeuge vor. In der Regel wird die Einstiegshöhe so gewählt, dass möglichst viele Bahnsteige mit maximal einer Stufe beziehungsweise einer Rampe (nach

oben und/oder nach unten) bedient werden können. Der Anteil an Niederflurfahrzeugen (niveaugleich zu 55-cm-Bahnsteigen) ist im letzten Jahr gestiegen.

Bei der nachfolgenden Tabelle ist zu berücksichtigen, dass Triebzüge unabhängig von der Anzahl der Wagen als Einheit zählen, während bei lokbespannten Wagenzügen jeder Wagen einzeln zu zählen ist. Lokbespannte Wagenzüge fahren immer mit mindestens einem Wagen, der barrierefrei, weitgehend barrierefrei oder teilweise barrierefrei ist.

Wagen im Regionalverkehr	Barrierefrei, Neubeschaffung gemäß TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Neubeschaffung vor TSI PRM	Weitgehend barrierefrei durch Modernisierung	Teilweise barriere- frei, geeignet für Rollstuhlfahrer (Ein- und Ausstieg)	Nicht barrierefrei	2019
Elektrische Triebzüge	463	532	791	833	41	2.660
Verbrennungstriebwagen	150	451	239	-	375	1.215
Einstöckige Wagen	-	90	-	96	160	346
Doppelstockwagen	196	-	974	-	817	1.987
<b>Insgesamt</b>	<b>809</b>	<b>1.073</b>	<b>2.004</b>	<b>929</b>	<b>1.393</b>	<b>6.208</b>
Anteil in %	13	17	32	15	23	100

Als größter Anbieter im Busverkehr in Deutschland betreibt der DB-Konzern rund 4.900 eigene Busse, davon rund 90 % Niederflrbusse. Dank dieser Technik und Fahrerschulungen konnte die Mobilitätskette für mobilitätseingeschränkte Reisende stetig weiter ausgebaut und verbessert werden.

Infolge des demografischen Wandels rücken die Bedürfnisse und Einschränkungen, die insbesondere ältere Menschen betreffen, immer mehr in den Vordergrund. Dazu zählen vor allem körperliche Faktoren wie abnehmendes Sehvermögen und Bewegungseinschränkungen, aber ebenso ein erhöhter Wunsch nach Sicherheit im Fahrzeug. Daher hat DB Regio Bus gemeinsam mit der Hochschule Fresenius und dem Bushersteller Iveco ein Konzept für alters- und behindertengerechtes Fahren erarbeitet und ein Fahrzeug des Modells Crossway LE umgestaltet. Dazu wurde beim Einstieg eine für Rollatoren geeignete Einstiegsrampe an der Vordertür eingebaut. Durch die Möglichkeit, auch vorne einzusteigen, wurde die Kontaktaufnahme mit dem Fahrer deutlich vereinfacht. Farbige Markierungen erleichtern Nutzern des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) zudem die Orientierung und weisen im verbreiterten Gang den Weg zu einem geeigneten Sitzplatz. Auch die Anordnung der Sitze wurde angepasst. So findet sich im vorderen Bereich nun eine Dreiersitzgruppe, die es beispielsweise ermöglicht, einen Rollator vor sich zu positionieren. Speziell angeordnete gepolsterte Rückenlehnen und an Rollstuhlfahrer angepasste Stellbereiche sorgen für mehr Halt und Stabilität während der Fahrt. Ebenfalls Bestandteil des Konzepts ist eine neue Sitzkonstruktion, bei der die Neigung der Sitzfläche mithilfe von Gasdämpfern verstellbar ist. Der Sitz passt sich an das Verhalten des Fahrgasts an und erleichtert es damit, den Sitzplatz einzunehmen und wieder aufzustehen. Die Busgesellschaft Regionalverkehr Allgäu GmbH (RVA) des DB-Konzerns setzt im Landkreis Ostallgäu das Fahrzeug im regulären Linienbusverkehr ein.

Ergänzend zu den bestehenden Schienenverkehrsverbindungen bietet DB Fernverkehr einen schnellen und umsteigefreien Intercity-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 120 × 109 × 35 cm nicht überschreiten. Für sehbehinderte Reisende sind die Inneneinrichtung, Trittstufen und Leisten im Mittelgang kontrastreich gehalten und zusätzlich mit Piktogrammen und taktilen Sitzplatznummern ausgestattet.

Auch bei der Ausstattung der bundesweit rund 350 Reisezentren des DB-Konzerns wird die Barrierefreiheit stetig vorangetrieben und auf die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender ausgerichtet. Insbesondere ein barrierefreier Schalter mit höhenverstellbarer Kundentischplatte, Rollstuhlunterfahrbarkeit, induktiver Hörschleife, Kennzeichnung durch Piktogramme, Unterarmstützenhalter und Anbindung an das taktile Leitsystem ermöglicht einen barrierefreien Zugang zur Beratung am Schalter. An mittlerweile rund 100 Standorten (per Dezember 2018: 95 Standorte) steht den Kunden ein solcher Schalter zur Verfügung.

In 32 großen und stark frequentierten Reisezentren ist ein Aufrufsystem installiert, das ebenso barrierefrei ausgestattet und für mobilitätseingeschränkte Reisende bedienerfreundlich gestaltet ist. Die Betätigung eines Rollstuhlfahrersymbols führt die Kunden an einen höhenverstellbaren Schalter. Bei Auswahl des Symbols für hörgeschädigte Personen wird der Kunde an den Schalter mit der induktiven Hörschleife geleitet. Das Symbol für sehbehinderte und blinde Menschen findet der Kunde durch das Lesen der Brailleschrift. Die anschließende Sprachansage dient zum Auffinden eines barrierefreien Sitzes sowie der Beschreibung des kürzesten Weges zum barrierefreien Schalter. Andere wichtige Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind beispielsweise Türfolierungen, Sitzmodule und ein taktiles Leitsystem, das an das Leitsystem im Bahnhof angeschlossen ist. Jedes Jahr werden weitere Reisezentren modernisiert, darunter auch kleinere und mittlere Standorte. Die Umrüstung aller Reisezentren wird noch einige Jahre in Anspruch nehmen. Je nach technischen und konstruktiven Möglichkeiten werden die Einzelmodule der Barrierefreiheit weiter umgesetzt.

Mit dem Video-Reisezentrum und dem Video-Automaten betreiben wir seit 2013 erfolgreich ein innovatives Vertriebsformat. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen und ist derzeit an 66 Standorten verfügbar. Zusätzlich kommen Video-Automaten an 29 Standorten im Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) zum Einsatz. Der Video-Automat ist ein Fahrkartenautomat, bei dem sich innerhalb festgelegter Öffnungszeiten per Knopfdruck ein Mitarbeiter aus der Zentrale aufschaltet und den Kunden beim Ticketkauf unterstützen kann.

Auch die DB Automaten werden im Hinblick auf ihre Barrierefreiheit und Nutzerfreundlichkeit ständig weiterentwickelt. Dies spiegelt sich in der Gestaltung der Automaten (zum Beispiel keine scharfen Ecken und Kanten) und der Anordnung der Bedienelemente (beispielsweise sind PIN-Pad und Kartenleser für sitzende oder kleine Personen niedriger angeordnet) wider. Die Benutzerführung im Interaktionsdesign berücksichtigt die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender in hohem Maße, unter anderem durch die Verwendung größerer Schaltflächen und Schriften sowie einer kontrastreichen Menüsteuerung.

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

Wir bieten an den wichtigsten Bahnhöfen bundesweit einen Ein-, Um- und Aussteigeservice für mobilitätseingeschränkte Reisende an. In den Bahnhöfen sind rund 1.800 Servicemitarbeiter für die Unterstützung dieser Kundengruppe speziell geschult. Um die Empathie unserer Mitarbeiter im Service weiter zu erhöhen, wurden auch im Berichtsjahr in bundesweiten Schulungen Alterssimulationsanzüge eingesetzt, die Zugang zum Thema motorische, optische und akustische Beeinträchtigung schaffen. Unsere Stationen sind mit mehr als 1.100 mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenliften oder Elektromobilen ausgerüstet. Von 16 festen Standorten aus, den sogenannten Basisstationen, sorgen zusätzliche mobile Teams an weiteren 47 kleineren und mittleren, nicht mit Mitarbeitern besetzten Bahnhöfen dafür, dass Fahrgäste mit Behinderungen sicher und bequem in den und aus dem Zug kommen. Der Vorteil ist, dass dieser Mobilitätsservice bedarfsgerechter organisiert werden kann.

Im Berichtsjahr wurden rund 875.000 Hilfeleistungen (im Vorjahr: rund 850.000 Hilfeleistungen) beim Ein-, Um- und Ausstieg realisiert, also rund 2.400 pro Tag (im Vorjahr: rund 2.330 Hilfeleistungen pro Tag).

Auch bei der Ausstattung der bundesweit über 80 DB Informationen, die den Kunden für eine persönliche Beratung ihrer Reise, bei Unregelmäßigkeiten und für weitere zahlreiche Hilfestellungen zur Seite stehen, wird die Barrierefreiheit stetig vorangetrieben und auf die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender ausgerichtet. Dabei sind nahezu alle DB Informationen sowohl mit einer abgesenkten und ausfahrbaren Kundentischplatte für Rollstuhlfahrer und kleinwüchsige Menschen als auch mit Induktionsschleifen zur Unterstützung von hörgeschädigten Menschen ausgestattet. Die Ergebnisse aus den Anforderungsworkshops DB Informa-

tion 4.0 mit allen Kundengruppen sind in die Entwicklung der DB Information eingeflossen. Bis Ende 2020 soll der Austausch aller DB Informationen abgeschlossen sein.

Bereits seit 1999 organisiert die Mobilitätsservice-Zentrale des DB-Konzerns Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen in rund 300 Bahnhöfen, die mit Mitarbeitern besetzt sind.

Die Fahrzeuge im Regionalverkehr wurden in den letzten Jahren kontinuierlich mit zuggebundenen Einstiegs-/Ausstiegshilfen ausgestattet. Damit wird der Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Reisende einfacher beziehungsweise grundsätzlich ermöglicht. Für die Bedienung der Einstiegs-/Ausstiegshilfen sind in erster Linie die Kundenbetreuer zuständig. Wenn kein Servicepersonal an Bord ist und es die Betriebslage zulässt, stehen die Triebfahrzeugführer ebenfalls helfend zur Verfügung. Die Kunden haben die Wahl, diese Unterstützungsleistung spontan in Anspruch zu nehmen oder sich dafür vormelden zu lassen. Für Reisende im Rollstuhl bedeutet dies an 1.720 Bahnhöfen ohne stationäres Servicepersonal vor Ort durchgängige Barrierefreiheit. Für andere mobilitätseingeschränkte Reisende (beispielsweise Eltern mit Kinderwagen, Senioren sowie seh- und hörbehinderte Menschen) sind zusätzlich an weiteren nicht stufenlos erreichbaren Verkehrsstationen diese Hilfeleistungen möglich. DB Regio Schiene bietet den Voranmeldeservice seit 2012 an. Wir verzeichnen eine hohe Nachfrage dieses für die Reisenden kostenfreien Angebots. Im Berichtsjahr wurden rund 340.000 Hilfeleistungen verzeichnet (im Vorjahr: 355.000 Hilfeleistungen). Durch den Einsatz von Neufahrzeugen und modernisierten Zügen wird der Service der fahrzeuggebundenen Einstiegs-/Ausstiegshilfe auch in Zukunft ausgebaut.

Schwerbehinderte Menschen können alle Nahverkehrszüge (RE, RB, IRE, S-Bahn) des DB-Konzerns bundesweit ohne zusätzliche Fahrkarte mit dem grün-orangen Schwerbehindertenausweis und dem Beiblatt mit gültiger Wertmarke nutzen.

Um gehörlosen Menschen das Reisen mit der Bahn zu erleichtern, stellt die DB auf  [WWW.BAHN.DE](http://WWW.BAHN.DE) Gebärdensprache-Videos zur Verfügung. Ein Avatar führt durch die Services der DB und stellt neben Fragen zur BahnCard und zu den Fahrgastrechten auch die Services rund um die Reiseplanung und Information sowie die Möglichkeiten des Fahrkartenkaufs ausführlich vor. Die Videos sind auf  [WWW.BAHN.DE/GEHOERLOS](http://WWW.BAHN.DE/GEHOERLOS) und im Internet unter  [HTTPS://YOUTU.BE/TB4SMSIZL80](https://YOUTU.BE/TB4SMSIZL80) abrufbar.

Hörbehinderte und gehörlose Kunden können die wichtigsten Informationen rund um eine Bahnreise unter  [WWW.BAHN.DE/GEHOERLOS](http://WWW.BAHN.DE/GEHOERLOS) oder  [WWW.BAHN.DE/HOERBEHINDERT](http://WWW.BAHN.DE/HOERBEHINDERT) nachlesen.

Auch können sie mit der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) per E-Mail unter [deaf-msz@deutschebahn.com](mailto:deaf-msz@deutschebahn.com) kommunizieren. Möchten gehörlose und schwerhörige Kunden ausgewählte Informationen an die DB übermitteln, so 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. Die Mobilitätsservice-Zentrale bietet zudem einen Live-Chat an. Nutzer werden im Live-Chat mit einem Mitarbeiter der Mobilitätsservice-Zentrale rund um das barrierefreie Reisen mit der Bahn beraten. Weitere Informationen zum Chat finden sich unter [www.bahn.de/msz-chat](http://www.bahn.de/msz-chat). Menschen mit Lernschwierigkeiten finden nützliche Hinweise zum Reisen mit der Bahn auf [www.bahn.de/leichte-sprache](http://www.bahn.de/leichte-sprache). Diese Seite ist in leichter Sprache verfasst und wurde in den bestehenden Online-Auftritt integriert.

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 [www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei](http://www.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 Tagestrips, Kurzurlaube 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 Mobilitätsservice-Zentrale gebucht werden.

In Kooperation mit dem DB-Konzern hat [www.museum.de](http://www.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 ([www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei](http://www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei)).

Die App DB Barrierefrei bietet in erster Linie Menschen mit Mobilitäts- und Sinnes Einschränkungen, jedoch auch vielen anderen Reisenden, eine digitale Unterstützung bei der Durchführung ihrer Bahnreise. Der Zugang der App 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 großer Wert auf kontrastreiche Displaygestaltung und selbsterklärende Bedienbarkeit gelegt. Die App liefert aktuelle Informationen über das Zugangebot in allen deutschen Bahnhöfen. Zudem kann der Verlauf von Zügen nachverfolgt werden und der Nutzer erhält wichtige Anzeigen und Durchsagen zur Reise als Textnachricht. Über spezielle »Screenreader« beziehungsweise über 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 Konzepts entlang der gesamten Reisekette. Informationen sind im Internet unter [www.bahn.de/app-barrierefrei](http://www.bahn.de/app-barrierefrei) verfügbar.

Damit die initiierten Maßnahmen auf aktuellen Marktbedürfnissen basieren, stehen wir nicht nur mit den Mitgliedern der programmbegleitenden Arbeitsgruppe im intensiven Dialog, sondern auch mit der Beauftragten der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen, der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR), den Behindertendachverbänden und unserem Kooperationspartner, dem Deutschen Behinderten-Sportverband (DBS).

Bereits seit 2002 verbindet uns mit dem DBS eine enge und erfolgreiche Partnerschaft. Neben der Förderung paralympischer Athleten richtet sich unser Engagement verstärkt auch auf gemeinsame Aktivitäten, die barrierefreies Reisen ermöglichen. Im Dialog mit dem Verband gelingt es uns, die Leistungen und Services für Fahrgäste mit Behinderungen weiter zu verbessern.

Seit dem Jahr 2012 ist der DB-Konzern Hauptsponsor der beiden Schulsportwettbewerbe Jugend trainiert für Olympia (JTFO) und Jugend trainiert für Paralympics (JTFP). Dabei fördern wir nicht nur sportliche Talente, sondern auch die Integration von Schülern mit Behinderung über den Sport in die Gesellschaft. Ziel ist es, Menschen mit Behinderungen in die Gesellschaft zu integrieren und ihnen darüber hinaus eine selbstbestimmte Mobilität zu ermöglichen.

# Beschwerdemanagement

Mit dem Kundendialog stellt der DB-Konzern seinen Kunden eine Anlaufstelle zur Verfügung, die rund um die Uhr erreichbar ist. Hier können Bahnkunden telefonisch, postalisch oder über das Kontaktformular auf [www.bahn.de](http://www.bahn.de) Anregungen, Lob und Kritik äußern. Die Abwicklung der gesetzlichen Ansprüche aus Verspätungen wird vom Servicecenter Fahrgastrechte durchgeführt.

Im Berichtsjahr kam es wie im Vorjahr zu verschiedenen Betriebseinschränkungen und Sonderereignissen, die negative Einflüsse auf den Zugverkehr und damit auf die Eingangsmengen im Beschwerdemanagement und beim Servicecenter Fahrgastrechte hatten.

- ▣ In der Zeit von Mitte Januar bis Mitte März sorgten mehrere Stürme für erhebliche Einschränkungen im Schienenverkehr.
- ▣ In den Sommermonaten gab es deutliche Beeinträchtigungen durch länger anhaltende Hitzewellen.
- ▣ Mehrwöchige Einschränkungen auf relevanten Relationen des Fernverkehrs entstanden durch eine anhaltend hohe Bautätigkeit am Schienennetz.

Die Anzahl der Beschwerden im Kundendialog des Fernverkehrs lag im Berichtsjahr mit rund 296.000 Beschwerden nahezu auf Vorjahresniveau (2018: rund 295.000 Beschwerden).

Infolge von Verspätungen gemäß der Fahrgastrechteverordnung erfolgte im Berichtsjahr die Bearbeitung von rund 2,2 Millionen Entschädigungsanträgen (im Vorjahr: rund 2,3 Millionen Entschädigungsanträge) durch rund 40 am Verfahren teilnehmende Bahnen im Servicecenter Fahrgastrechte sowie in Reisezentren, Agenturen und in Verkaufsstellen nicht bundeseigener Eisenbahnen. Die Entschädigungsquote lag im Berichtsjahr unverändert bei 92%. Die Nutzungsquote des Fahrgastrechteformulars ging im Berichtsjahr leicht auf 76% zurück (im Vorjahr: 80%).

Die Kundenzufriedenheit mit der Gesamtabwicklung der Entschädigungsanträge durch das Servicecenter Fahrgastrechte ist im Berichtsjahr leicht zurückgegangen und lag bei einem Zufriedenheitsindex (ZI) von 74 (im Vorjahr: ZI von 75). Sie befindet sich damit weiterhin in einem zufriedenstellenden Bereich.

Die Beschwerdebearbeitung in den Reisezentren wurde von unseren Kunden auch im Berichtsjahr sehr gut angenommen. Die Anzahl der bearbeiteten Beschwerden war stabil. 2019 konnten erneut rund 30.000 Beschwerden abschließend vor Ort in den Reisezentren bearbeitet werden.

Beschwerdemanagement	2019	2018
Beschwerden Fernverkehr in Tausend	296,1	294,9
<b>VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE KONTAKTKANÄLE IN %</b>		
E-Mail	65	62
Brief/Fax	23	25
Telefon	12	13
<b>SERVICELEVEL</b>		
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Aufnahme des Gesprächs in Sekunden	88	81
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden in %	78	56
Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von 10 Werktagen in %	90	81
<b>Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung – in Tausend</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Bearbeitete Anträge	2.228	2.314
Als unbegründet abgelehnte Fälle	173	185
Entschädigte Fälle	2.055	2.129