

QUALITÄTSBERICHT

Im Berichtsjahr wurden bei der DB Fernverkehr AG die Aktivitäten zur Umsetzung der Dachstrategie Starke Schiene des Deutschen Bahn Konzerns (DB-Konzern) fortgeführt. Mit dieser Strategie wurde ein Rahmen geschaffen, der deutlich macht, wofür der DB-Konzern steht und welche Richtung er verfolgt. Die Erreichung zentraler verkehrs- und klimapolitischer Ziele der Bundesregierung wird dabei maßgeblich unterstützt. Neben der Leistung eines wesentlichen Beitrags zur Erreichung von Deutschlands Klimazielen ist ein weiteres zentrales Ziel der Starke Schiene die Erzielung einer deutlichen Verkehrsverlagerung auf die Schiene. So 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.

Die für das Wachstum der Reisendenzahl u.a. erforderliche Angebotsausweitung wird durch die schrittweise Einführung des Deutschland-Takts mit der Neuansbindung von Regionen sowie einer Erhöhung des Takts des Zugangebots auf bestehenden Linien systematisch verfolgt. Nach dem massiven Einbruch der Reisendenzahlen infolge der Corona-Pandemie erwartet die DB Fernverkehr AG im Jahr 2022 wieder eine spürbare Nachfrageerholung sowie einen Anstieg infolge von Fahrplanausweitungen und -optimierungen.

Die Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit und der Reisendeninformation wurden im Berichtsjahr weiter vorangetrieben. Dazu gehörten u.a. die PlanKorridor-Disposition zur Optimierung der Betriebsabwicklung, die Verbesserung des Managements von Großstörungen im Verbund, der Einsatz von Bahnsteigteams zur Verbesserung der Reisendensteuerung und die Einführung eines digitalen Abfertigungsverfahrens zur Beschleunigung der Abfertigungsprozesse am Bahnsteig.

Mit dem Ziel, das Serviceversprechen von mehr Komfort und technischer Exzellenz während der Reise einzulösen, arbeitete die DB Fernverkehr AG auch im Berichtsjahr an der Steigerung der Fahrzeugverfügbarkeit sowie an der Fahrzeugqualität. Dazu gehörten die Modernisierung von über 100 älteren ICE-1- und ICE-3-Fahrzeugen sowie die Ergänzung der Fahrzeugflotte durch die Inbetriebnahme weiterer neuer ICE-4-Triebzüge und Intercity-2-Zugverbände. Verschiedene Baureihen (u.a. ICE 1 und ICE 3) der Fahrzeugflotte wurden darüber hinaus mit der Hochrüstung auf das European Train Control System (ETCS) Baseline 3 für die Zukunft weiterentwickelt, um so den Betrieb auf ETCS-Strecken sicherstellen

zu können. Gleichzeitig wurden im Berichtsjahr mit dem Projektstart des Werkneubaus Dortmund-Hafen die Voraussetzungen für eine entsprechende Anpassung der Instandhaltungskapazitäten geschaffen.

Die Verlässlichkeit und Zuverlässigkeit der DB Fernverkehr AG zeigte sich insbesondere während der coronabedingten Einschränkungen des öffentlichen Lebens insbesondere zu Beginn des Berichtsjahres. Trotz im Vergleich zum Vor-Corona-Niveau weiterhin deutlich reduzierter Reisendenzahlen wurde auch im Berichtsjahr das Grundangebot aufrechterhalten und das Angebot an nachfragestarken Tagen erhöht. Die Pünktlichkeit der DB Fernverkehr AG hat sich 2021 wieder schwächer entwickelt. Neben höheren Kapazitätsengpässen auf dem Netz infolge einer gestiegenen Bautätigkeit sowie einer höheren Auslastung wirkten extreme Witterungsereignisse (v.a. starker Winter, Sturmtiefs und Hochwasser) sowie die Tarifauseinandersetzung mit der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) belastend. Gegenläufig kompensierende Effekte resultierten aus der weiteren Reduktion von Primärstörungen durch eine Verbesserung der Verfügbarkeit von Fahrzeugen.

Für die DB Fernverkehr AG steht die Erfüllung der Erwartungen ihrer Kund:innen im Vordergrund. Als Dienstleistungsunternehmen liegt das Augenmerk auf einer guten Beförderungsleistung und damit der Erreichung festgelegter Qualitätskriterien. Neben der Kundenzufriedenheit umfassen diese v.a. die Zuverlässigkeit der Verkehre und die Einhaltung der Servicestandards. Die Qualität der Leistungen und Prozesse wird mittels Kennzahlen über regelmäßige Performance-Dialoge gesteuert und die Erreichung der jährlich neu vereinbarten Ziele mithilfe des Qualitätsmanagementsystems überwacht. 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 in den Zügen unterliegt den strengen Anforderungen eines zertifizierten Lebensmittelsicherheitsmanagementsystems. Die DB Fernverkehr AG erfüllt 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

Im Mittelpunkt der Leistungserbringung der DB Fernverkehr AG stehen die Kund:innen mit ihren Erwartungen und ihrer Zufriedenheit. Rückmeldungen erhält das Unternehmen im unmittelbaren Kontakt während der Fahrt oder am Bahnhof, aber auch über die Social-Media-Kanäle, durch persönliche Schreiben, das Beschwerdemanagement und die Gremienarbeit mit dem Kundenbeirat sowie den Vertretungen mobilitätseingeschränkter Reisender der programmbegleitenden Arbeitsgruppe des DB-Konzerns. Darüber hinaus werden regelmäßige Befragungen von Kund:innen bei unabhängigen Instituten beauftragt. Bei der Entwicklung neuer Produkt- und Serviceideen werden konsequent repräsentative Kund:innengruppen einbezogen.

Informationen und Fahrkartenvertrieb

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

- Unser Online-Portal bahn.de  gehört zu den meistbesuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Im Berichtsjahr gab es insgesamt rund 394 Millionen Besuche in der Reiseauskunft (im Vorjahr: 224 Millionen Besuche) und es wurden monatlich rund 2,3 Millionen Online-Tickets (im Vorjahr: 2,0 Millionen Online-Tickets) verkauft.
- Im Berichtsjahr wurden 58,4 Millionen Handy-Tickets (im Vorjahr: 40,8 Millionen Handy-Tickets) verkauft. Teilweise kompensierend wirkte die im Berichtsjahr weiter ausgebauten Möglichkeit der Buchung von Verbundtickets für S-Bahn, U-Bahn, Bus und Straßenbahn in der App DB Navigator. Per Dezember 2021 stieg die Anzahl der integrierten Verbünde auf 48 (per Januar 2021: 43 Verbünde). Weitere Verbünde werden folgen.
- Der Komfort Check-in ermöglicht Fahrgästen des Fernverkehrs seit 2018 in allen ICE- sowie seit 2019 in ausgewählten Intercity- und Eurocity-Zügen eine kontaktlose Reise ohne zusätzliche Ticketkontrolle. Auch im Berichtsjahr wurde der Service weiterentwickelt. Neben der Ausweitung des Angebots auf weitere Intercity- und Eurocity-Züge wurde der Service auf von Statuskund:innen genutzte Comfort-Plätze ausgeweitet. Die Integration des Komfort Check-in in das ICE-Portal erhöht zudem ergänzend zum DB Navigator sowie zum Webbrowser (bahn.de/jetzt-einchecken)  die Anzahl der verfügbaren Einstiegskanäle. Die Weiterentwicklung des Service im Berichtsjahr umfasst zudem die Möglichkeit des Check-ins durch die

Zugbegleiter:innen bei Nichtnutzung des Service durch den Fahrgast. Eine Folgekontrolle bei Personalwechsel entfällt dadurch. Der Check-in durch das Bordpersonal ist seit dem Berichtsjahr außerdem auch für Fahrgäste ohne Reservierung möglich. Dem Bedeutungsgewinn kontaktloser Methoden insbesondere in Zeiten von Corona wird mit dem Komfort Check-in Rechnung getragen.

- Im Berichtsjahr wurden auch die beiden DB-Anwendungen für Sprachassistenten (DB Skill für Amazon Alexa und DB Action für Google Assistant) weiterentwickelt. Ein Fokus lag bei DB Skill auf grundlegenden Optimierungen bei der Spracherkennung und verbesserten Eingabemöglichkeiten für die Nutzer:innen. So wurden im Rahmen einer exklusiven Partnerschaft mit Amazon Funktionen eingeführt, die flexiblere Nutzereingaben und natürlichere Dialoge ermöglichen. Ebenso wurden eine vollständig überarbeitete grafische Oberfläche für intelligente Displays (Smart Displays) sowie die neue Funktion »Ist mein Zug pünktlich?« eingeführt. Damit können Nutzer:innen die Pünktlichkeit eines Verkehrsmittels abfragen. Die Weiterentwicklung bei DB Action fokussierte sich auf die Verbesserung des Nutzererlebnisses, indem verschiedene Fehler in der Dialogführung beseitigt und die Sprachausgabe vereinfacht wurde. Aktualisiert wurden grafische Elemente, die auf einem intelligenten Display oder in der Google Assistant App auf dem Smartphone angezeigt werden. An einzelnen Stellen wurden Funktionssounds eingeführt, die an das DB-Soundlogo angelehnt sind.
- Das digitale Angebot der Chat-Lösungen wurde im Berichtsjahr weiter ausgebaut. So wurde die Plattform DB KAI im Sommer 2021 durch die DB-konzernweite Plattform DB Smile ersetzt. Diese bietet den Kund:innen nun eine verbesserte grafische Oberfläche und Bedienbarkeit (Look and Feel) sowie die Möglichkeit, die inhaltliche Dialogfunktion deutlicher zu skalieren als auf der Plattform KAI. DB Smile ist nun der virtuelle Assistent auf bahn.de  und im DB Navigator. Die Anzahl der geführten Chats mit Kund:innen durch den virtuellen Chatbot KAI und DB Smile auf den Plattformen bahn.de  und DB Navigator stieg im Berichtsjahr auf rund 575.000 Chats (im Vorjahr: rund 480.000 Chats). Der Chatbot DB Smile beantwortet Fragen zu Angeboten, Produkten und Services des DB-Konzerns und wurde auch im Berichtsjahr mit aktuellen Informationen für die Kund:innen tagesaktuell erweitert und ausgebaut. DB Smile lernt automatisiert und wird redaktionell

mit allen kund:innenrelevanten Informationen wie z.B. neuen Angeboten der DB Fernverkehr AG sowie den Erweiterungen der Selfservice-Möglichkeiten gepflegt und nach Auswertung des Nutzungsverhaltens optimiert. DB Smile entlastet bei einer hohen Verfügbarkeit die Servicemitarbeitenden. In etwa 15% aller Fälle hat ein:e Live-Agent:in unsere Kund:innen bei der Falllösung unterstützt.

- Im Berichtsjahr wurde das umfassende Redesign der App DB Navigator abgeschlossen. Das reduzierte und moderne Design sorgt für eine leichtere Orientierung und Bedienbarkeit der App.
- Ende 2021 wurde zudem mit einem umfangreichen Redesign der Webseite [bahn.de](https://www.bahn.de)  begonnen, das 2022 abgeschlossen sein wird. Die Ticket- und BahnCard-Buchung wurde bereits zum Ende des Berichtsjahres neu gestaltet und u.a. für die Nutzung auf mobilen Endgeräten optimiert.
- 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 5.300 stationäre Ticketautomaten an rund 3.200 Standorten für Fahrplanauskünfte und Fahrkartenverkäufe zur Verfügung.
- In unseren bundesweit rund 350 Reisezentren stehen unsere Mitarbeitenden in direktem Kontakt mit unseren Kund:innen für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter. Zudem stehen unseren Kund:innen rund 1.630 Agenturen für persönliche Beratung und den Verkauf von Fahrkarten zur Verfügung.
- Mit dem Video-Reisezentrum betreiben wir erfolgreich ein videobasiertes Vertriebsprodukt. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen und ist derzeit an rund 100 Standorten verfügbar.
- An großen und mittleren Bahnhöfen unterstützen rund 1.800 Servicemitarbeitende der DB Station&Service AG die Reisenden. Sie geben Orientierungshilfe und aktuelle Auskünfte zu Fahrplänen, Zügen und etwaigen Unregelmäßigkeiten.

Für den Erwerb von Fahrkarten standen Kund:innen im Berichtsjahr 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.

Umfragen zur Kundenzufriedenheit

Voraussetzung für die Sicherstellung einer adäquaten Produkt- und Dienstleistungsqualität ist ein regelmäßiges und systematisches Feedback unserer Kund:innen. Im Berichtsjahr haben wir in 34 Studien rund 240.000 Fahrgäste und etwa 2.700 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 Kund:innen als Käufer:in, Abholer:in oder Fahrgast am Bahnhof sowie die Wahrnehmung im Zug bis hin zu einer ggf. erforderlichen Betreuung am Zielbahnhof oder der Abwicklung von Beschwerdeverfahren 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 77,8 (im Vorjahr: ZI von 80,2) gefallen. Dies resultierte insbesondere aus einer deutlich schwächeren Pünktlichkeit bei gestiegener Auslastung. Die Gesamtzufriedenheit mit der DB Fernverkehr AG (ZI von 63,1) ist im Berichtsjahr hingegen leicht gestiegen (im Vorjahr: ZI von 62,4). Die Studien sowie die Auswertung werden von unabhängigen Marktforschungsinstituten durchgeführt.

Zentrale Themenbereiche im Berichtsjahr waren für uns erneut die Verbesserung der Kommunikation, insbesondere zu coronabedingten Abstands- und Hygieneregeln während der Fahrt und am Bahnhof, sowie einzelne Komfortaspekte im Zug wie Komfort Check-in, Sitzplatzverfügbarkeit sowie die Inbetriebnahme weiterer neuer Triebfahrzeuge der ICE-Flotte. Mit den regelmäßig durchgeführten Zufriedenheitserhebungen unserer Kund:innen messen wir zeitnah die Produkt- und Servicequalität im Schienenpersonenverkehr.

Sauberkeit der Züge und der Bahnhöfeinrichtungen

2021 wurden die Maßnahmen zur Verbesserung der Sauberkeit infolge der Corona-Pandemie in den Fernverkehrszügen fortgeführt. Der Schutz der Kund:innen und Mitarbeitenden stand weiterhin an erster Stelle. Das Reinigungssystem wurde wie auch das Zuggrundangebot trotz coronabedingter Einschränkungen aufrechterhalten, insbesondere im ersten Halbjahr 2021. So wurden die Fahrgasträume weiterhin mehrmals täglich gereinigt (Qualitätsreinigung). Fokus der täglichen

Reinigung bilden neben den WCs insbesondere Kontaktflächen, wie bspw. Griffe und Stangen, die desinfizierend gereinigt werden. In regelmäßigen Abständen wurden zudem Intensivreinigungen (Wochen-, Grund- und Jahresreinigungen) durchgeführt. Um auch während der Zugfahrt die gestiegenen Anforderungen der Kund:innen im Hinblick auf die Sauberkeit zu erfüllen, wurde die Intervallverkürzung der Unterwegsreinigung wie im Vorjahr auch 2021 weitergeführt. Durch die mobile Reinigung etwa alle zwei Stunden (vorher: alle vier Stunden) erhalten rund 80% der Züge regelmäßig eine Unterwegsreinigung. Im zweiten Quartal 2021 wurde zudem ein »Frühjahrsputz« – eine zusätzliche Intensivreinigung – bei allen Zügen der Fernverkehrsflotte durchgeführt. Die Züge wurden damit auf ein erwartetes steigendes Fahrgastaufkommen im zweiten Halbjahr 2021 vorbereitet.

Durch das zum Fahrplanwechsel im Dezember 2020 eingeführte neue Reinigungs- und Qualitätssicherungssystem konnten weitere Verbesserungen im Berichtsjahr erreicht werden. Eine Standardisierung der Reinigungsleistung vor jeder Zugfahrt und eine Fokussierung des Reinigungssystems und der Qualitätssicherung auf kund:innenrelevante Bereiche hatte positive Effekte auf die Entwicklung der Kundenzufriedenheit: Unsere Kund:innen bewerteten die Sauberkeit am Platz mit einer Schulnote von 2,0 (im Vorjahr: Schulnote von 2,1) und die Sauberkeit im WC (nur Nutzer:innen) mit der Schulnote 2,6 (im Vorjahr: Schulnote von 2,9).

Neben der Innenraumreinigung wurden in 2021 monatlich rund 1.500 Waschfahrten (im Vorjahr: rund 1.400 Waschfahrten) für die Außenreinigung der Züge durchgeführt.

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

Im Bereich der Bahnhofsreinigung wurde das Produktionskonzept Infrastrukturelles Facility-Management (IFM) im Berichtsjahr fortgeführt. Ziel des Konzepts ist es, anhand identifizierter Kernbedürfnisse der Kund:innen die Reinigung auf die Bedürfnisse der Reisenden auszurichten. Auch im Berichtsjahr bestand die Möglichkeit, Verschmutzungen per Whats-App zu melden und beseitigen zu lassen. Dieser Service wird an 489 Stationen der S-Bahnen und im Nahverkehr angeboten. Die S-Bahnen Berlin und München bieten zusätzlich auch die Meldung von Verschmutzungen in Zügen an. Des Weiteren wurden auch 2021 infolge der anhaltenden Corona-Pandemie die zusätzlichen Hygienemaßnahmen aus dem Vorjahr wie zusätzliche Desinfektionen von Kontaktflächen und das Angebot von Säulen zur Handdesinfektion an hoch frequentierten Stationen fortgeführt.

Zuverlässigkeit der Verkehre

PÜNKTLICHKEIT UND ZUGAUSFÄLLE

Die Fünf-Minuten-Pünktlichkeit der Fernverkehrszüge lag im Berichtsjahr bei 75,2% (im Vorjahr: 81,8%). Infolge des Wegfalls des kapazitätsentlastenden und damit pünktlichkeitssteigernden Corona-Sondereffekts nahmen kapazitätsbedingte Verspätungen (Zugfolgekonflikte) im Gesamtnetz zu. Das anhaltend hohe Bauaufkommen im deutschen Schienennetz verschärfte Kapazitätsengpässe und betraf gleichermaßen wichtige Fernverkehrsknoten (z.B. Berlin, Hamburg, Hannover, Köln) sowie wichtige Fernverkehrsstrecken (z.B. Berlin–Hamburg, Frankfurt–Würzburg). In der Spitze waren über 70% der Fernverkehrszüge von mindestens einer Baumaßnahme im Schienennetz betroffen. Die hohe Kapazitätsauslastung auf den betroffenen Strecken und Umleitungsstrecken hatte Zugfolgekonflikte zur Folge, aus denen hohe Folgeverspätungen auch für Fernverkehrszüge resultierten. Im Juni 2021 wurde zudem die Trassenpreisförderung im Güterverkehr zum Ausgleich der coronabedingten Belastung auf 98% angehoben. Die Bestellung von Expresstrassen im Schienengüterverkehr nahm in der Folge stark zu, woraus negative Effekte auf die Pünktlichkeit von Fernverkehrszügen resultierten. Langsamere Güterzüge mit Expresstrasse wurden in der betrieblichen Durchführung vorrangig gegenüber planmäßig verkehrenden, schnelleren Fernverkehrszügen behandelt. Witterungsbedingte Einflüsse wie ein starker Winter einbruch im Februar 2021, eine Hitzeperiode im Juni 2021 sowie die Auswirkungen von Sturmtief Bernd im Juli 2021 (mit extremen Hochwasserereignissen in Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz) und Sturmtief Ignatz im Oktober 2021 hatten ebenfalls deutlich dämpfende Effekte.

In der Folge ging im Berichtsjahr auch die Reisendenpünktlichkeit auf 76,8% zurück (im Vorjahr: 84,3%). Die Reisendenpünktlichkeit im Fernverkehr bildet das vollständige Reiseerlebnis der Kund:innen unter Berücksichtigung aller Verspätungen, Zugausfälle, Ersatzzüge und alternativen Reisemöglichkeiten ab. Ebenso wird das Erreichen aller Anschlüsse berücksichtigt. Kund:innen gelten dabei als pünktlich, wenn die geplante Ankunftszeit am Ziel um weniger als 15 Minuten überschritten wird.

Der personengewichtete Anchlusserrreichungsgrad im Fernverkehr ging im Berichtsjahr mit 85,8% leicht zurück (im Vorjahr: 87,6%). 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 bei 3 % (im Vorjahr: 1 %). Wesentliche Treiber waren mehrere Sonderereignisse: der Winter einbruch im Februar 2021 mit zeitweiser Einstellung des Betriebs, das Sturmtief Bernd mit dem daraus resultierenden Hochwasser im Juli 2021 sowie die Streiks der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) im August und September 2021. In den Monaten ohne Sonderereignisse lag der Anteil ausgefallener Züge auf dem niedrigen Niveau des Vorjahres.

BEWÄLTIGUNG VON STÖRUNGEN

Unser Ziel ist v. a. die Minimierung von Störungen und deren Auswirkungen mit einer frühzeitigen und verlässlichen Information unserer Kund:innen.

Die Qualität unserer Leistung, insbesondere die Pünktlichkeit, verschlechterte sich im Berichtsjahr, jedoch trugen zahlreiche Maßnahmen zur Stabilisierung bei. Dazu gehört die Fortführung der DB-konzernweiten Aktivitäten wie die Optimierung der Disposition in den Plankorridoren, das Lagezentrum Pünktlichkeit und das Lagezentrum Bau. Die Optimierung der Reisendensteuerung und -information steht weiter im Fokus.

Die Information der Reisenden bei Störungen wird stetig verbessert. Neben den klassischen Auskunfts- und Informationskanälen (Automaten, Reisezentren und DB Informationen in Bahnhöfen, Servicemitarbeitende und Anzeigesysteme am Bahnsteig sowie in den Zügen, Telefonservicenummern) dienen digitale Lösungen der individualisierten Information über das mobile Internet. Reisende erhalten über Twitter, die App DB Navigator, den aktivierten Verspätungsalarm oder auf bahn.de  Informationen bei Störungen sowie alternative Reisemöglichkeiten.

Rund um die Uhr besetzte Leitstellen sichern die Interessen unserer Kund:innen. Zusätzliches Notdienstpersonal, Bereitschaftspersonal im Fahrdienst und Reservezüge in großen Knotenbahnhöfen ermöglichen die Betreuung und Weiterbeförderung von Reisenden im Störfall. Das Management von betrieblichen Großstörungen wird weiter vorangetrieben. Die Leitstellen der DB Fernverkehr AG werden durch das Großlagenmanagement unter Führung der Zentralen Leitstelle bei größeren Störfällen unterstützt. Speziell aufgestellte Betriebskonzepte können sofort angewendet werden, damit bei Störungseintritt Ersatzmaßnahmen sofort wirken können.

Pünktlichkeitsfördernde Maßnahmen werden weiter vorangetrieben, bspw. der Einsatz von Bahnsteigteams und die Einführung eines digitalen Abfertigungsverfahrens unserer Züge zur besseren Reisendensteuerung sowie zur Beschleunigung der Abfertigungsprozesse am Bahnsteig.

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 Bundesbürger:innen mit Behinderungen, die für uns eine wichtige Kund:innen- 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.

Die Programme zur Barrierefreiheit bilden die Basis der Zukunftsarbeit zur gleichberechtigten Teilhabe behinderter Menschen am Leistungsangebot des DB-Konzerns und betrachten jeweils einen Zeithorizont von fünf Jahren. Die darin beschriebenen Maßnahmenplanungen sind eine Selbstverpflichtung des DB-Konzerns und zeigen wichtige Meilensteine auf dem Weg zur Zukunftsvision des barrierefreien Reisens. Die Programme sind Teil eines Veränderungsprozesses, der im Rahmen gesetzlicher Anforderungen und in Zusammenarbeit mit Interessenverbänden den spezifischen Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen in besonderem Maße Rechnung trägt.

Das vierte Programm, das einen Zeithorizont von 2020 bis 2025 hat, wurde im Mai 2021 veröffentlicht (weitere Informationen unter bahn.de/programm-barrierefrei .

Im partnerschaftlichen und konstruktiven Dialog können Vertreter:innen der Zielgruppe bereits zu Beginn ihre Expertise einbringen und der DB-Konzern die spezifischen Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Kund:innen berücksichtigen.

Im Sinne eines selbstbestimmten Reisens von mobilitätseingeschränkten Reisenden liegt ein besonderer Fokus auf dem barrierefreien Ausbau der Infrastruktur und der Beschaffung barrierefreier Fahrzeuge.

Alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge im Fernverkehr werden mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe ausgestattet. Bspw. verfügt jeder ICE-4-Triebzug über einen fahrzeuggebundenen Hublift. Die Inbetriebnahme weiterer ICE-4-Triebzüge 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.

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

2021 wurden weitere sechs modernisierte ICE-1-Fahrzeuge in Betrieb genommen. Damit sind nun insgesamt neun ICE-1-Triebzüge umgerüstet und enthalten u.a. zusätzliche Festhaltungsmöglichkeiten, ein modernes Fahrgastinformationssystem sowie ebenso taktile Orientierungshinweise.

Die Flotte unserer Intercity-2-Züge (Typ Alstom-Twindexx) wuchs im Vorjahr auf 54 Züge an. Alle doppelstöckigen Intercity-2-Züge verfügen über je einen rollstuhlgerechten Wagen. Aufgrund der Bodenhöhe im Einstiegsbereich von etwa 55 cm ist der Ein- und Ausstieg für Reisende, die auf einen Rollstuhl

angewiesen sind, an Bahnsteigen mit 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 Ein- und Ausstieg.

Die aktuell noch im Einsatz befindlichen Intercity-1-Züge sollen bis Ende 2024 sukzessive durch neue oder an anderer Stelle freigesetzte ICE-Züge, durch Intercity-2-Züge sowie ab 2024 durch die 23 bestellten ICE-L-Züge von Talgo ersetzt werden. Die neuen ICE-L-Züge werden erstmals im Fernverkehr über einen niveaugleichen Einstieg für Bahnsteige mit einer Höhe von 76 cm verfügen.

Eine Übersicht zum Anteil der im Einsatz befindlichen barrierefreien Flotte bei der DB Fernverkehr AG (per 31. Dezember 2021) bieten die folgenden Tabellen:

ICE-ZÜGE (TRIEBZUGBASIS) / per 31.12.	Barrierefrei, Neubeschaffung gem. TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Modernisierung gem. TSI PRM	Teilweise barrierefrei (z.B. geeignet für Roll- stuhlfahrer:innen)	Nicht barrierefrei	2021
ICE 1	-	9	49	-	58
ICE 2	-	44	-	-	44
ICE 3 (Baureihe 403/406)	-	35	27	-	62
ICE 3 (Baureihe 407)	17	-	-	-	17
ICE 4 (Baureihe 412) 12-Teiler	50	-	-	-	50
ICE 4 (Baureihe 412) 7-Teiler	19	-	-	-	19
ICE 4 (Baureihe 412) 13-Teiler	21	-	-	-	21
ICE T (Baureihe 411/415)	-	-	70	-	70
ICE MET ¹⁾	-	-	-	-	-
Insgesamt	107	88	146	-	341
Anteil in %	31	26	43	-	100

¹⁾ 7-teiliger Zug mit Lokomotive.

IC-REISEZUGWAGEN ¹⁾ (EINZELWAGENBASIS) / per 31.12.	Barrierefrei, Neubeschaffung gem. TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Modernisierung gem. TSI PRM	Teilweise barrierefrei (z.B. geeignet für Roll- stuhlfahrer:innen)	Nicht barrierefrei	2021
ICmod mit Rollstuhlplätzen	-	216	-	-	216
ICmod ohne Rollstuhlplätze	-	-	539	-	539
Sonstige IC-Wagen mit Rollstuhlplätzen	-	-	22	-	22
Sonstige IC-Wagen ohne Rollstuhlplätze	-	-	-	125	125
Intercity 2 (Stadler-KISS)	84	-	-	-	84
Intercity 2 (Alstom-Twindexx)	270	-	-	-	270
Insgesamt	354	216	561	125	1.256
Anteil in %	28	17	45	10	100

¹⁾ Ohne Dienst-/Kuppelwagen, ohne ICE-MET, ohne München-Nürnberg-Express (DB Regio).

Aufgrund unterschiedlicher Bahnsteighöhen in den meisten Netzen des Schienenpersonennahverkehrs werden die Einstiegshöhen der Fahrzeuge von den Aufgabenträgern so festgelegt, dass allen Reisenden an allen Bahnsteigen des jeweiligen Netzes ein sicherer Ein- und Ausstieg gewährt wird. Rund drei Viertel der Fahrzeugflotte im Regionalverkehr sind bereits heute für die am meisten angefahrte Bahnsteighöhe barrierefrei. Andere Bahnsteighöhen werden mit einer

fahrzeuggebundenen Ein- und Ausstiegshilfe gem. Technischer Spezifikation für Interoperabilität für mobilitätseingeschränkte Reisende (TSI PRM) erreicht. Diese Fahrzeuge sind mit rollstuhlgerechten Toiletten und digitalen Informationssystemen ausgestattet. Der Anteil an Niederflurfahrzeugen (Niveauausgleich zu 55-cm-Bahnsteigen) ist im letzten Jahr gestiegen, da nicht barrierefreie Fahrzeuge abgelöst wurden.

Bei der nachfolgenden Tabelle ist zu berücksichtigen, dass Triebzüge unabhängig von der Anzahl der Wagen als Einheit zählen, während bei lokbespannten Wagenzügen jeder Wagen

einzelnen zu zählen ist. Lokbespannte Wagenzüge fahren immer mit mindestens einem Wagen, der barrierefrei, weitgehend barrierefrei oder teilweise barrierefrei ist.

WAGEN IM REGIONALVERKEHR / per 31.12.	Barrierefrei, Neubeschaffung gem. TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Neubeschaffung vor TSI PRM	Weitgehend barrierefrei durch Modernisierung	Teilweise barrierefrei (z.B. geeignet für Roll- stuhlfahrer:innen)	Nicht barrierefrei	2021
Elektrische Triebzüge	697	532	790	828	6	2.853
Verbrennungstriebwagen ^{1),2)}	211	453	237	-	300	1.201
Einstöckige Wagen ²⁾	-	90	-	16	47	153
Doppelstockwagen	233	-	897	-	675	1.805
Insgesamt	1.141	1.075	1.924	844	1.028	6.012
Anteil in %	19	18	32	14	17	100

¹⁾ Inkl. Fahrzeugen der Usedomer Bäderbahn.

²⁾ Ausschließlich Wagen des Regelverkehrs.

Als größter Anbieter im Busverkehr in Deutschland betreibt der DB-Konzern rund 5.400 eigene Busse, davon rund 90 % Niederflrbusse. Infolge des demografischen Wandels hat DB Regio Bus gemeinsam mit der Hochschule Fresenius und dem Busersteller Iveco ein Konzept für alters- und mobilitätseingeschränktes Fahren erarbeitet – den Easy Bus. Dafür wurde ein Fahrzeug des Modells Crossway LE umgestaltet. Anpassungen des Busses finden z.B. an der Vordertür statt, die mit einer für Rollatoren geeigneten Einstiegsrampe ausgestattet wurde. Zudem erleichtern farbige Markierungen Nutzern mit Mobilitätseinschränkungen die Orientierung und weisen im verbreiterten Gang den Weg zu einer der modifizierten Sitzplatzgruppen. Die Busgesellschaft Regionalverkehr Allgäu GmbH des DB-Konzerns ist derzeit mit neun dieser Fahrzeuge im Landkreis Ostallgäu im regulären Linienbusverkehr im Einsatz.

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 über 100 Standorten steht den Kund:innen ein solcher Schalter zur Verfügung.

In 29 großen und stark frequentierten Reisezentren ist ein Aufrufsystem installiert, das ebenso barrierefrei ausgestattet und für mobilitätseingeschränkte Reisende benutzungsfreundlich gestaltet ist. Die Betätigung eines Rollstuhlsymbols führt die Kund:innen an einen höhenverstellbaren Schalter. Bei Auswahl des Symbols für hörgeschädigte Personen

werden die Kund:innen an den Schalter mit der induktiven Hörschleife geleitet. Das Symbol für sehbehinderte und blinde Menschen finden Kund:innen durch das Lesen der Brailleschrift. Die anschließende Sprachansage dient zum Auffinden eines barrierefreien Sitzes sowie zur Beschreibung des kürzesten Weges zum barrierefreien Schalter. Aufgrund der im Rahmen der Corona-Pandemie ergriffenen Hygienekonzepte haben einige Reisezentren die Aufrufsysteme vorübergehend außer Betrieb genommen und steuern das Kund:innenaufkommen individuell. Andere wichtige Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind bspw. 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 sollen die Einzelmodule der Barrierefreiheit weiter umgesetzt werden.

Mit dem Video-Reisezentrum und dem Video-Automaten betreiben wir seit 2013 erfolgreich ein videobasiertes Vertriebsformat. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und personenbedienten Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen und ist Ende 2021 an rund 100 Standorten (per Dezember 2020: an rund 80 Standorten) verfügbar. Zusätzlich kommen Video-Automaten an 30 Standorten im Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe zum Einsatz. Der Video-Automat ist ein Fahrkartenautomat, bei dem sich innerhalb festgelegter Öffnungszeiten per Knopfdruck ein Mitarbeitender aus der Zentrale aufschaltet und Kund:innen beim Ticketkauf unterstützt.

Auch die DB Automaten werden im Hinblick auf ihre Barrierefreiheit und Benutzungsfreundlichkeit ständig weiterentwickelt. Dies spiegelt sich in der Gestaltung der Automaten (z.B. keine scharfen Ecken und Kanten) und der Anordnung

der Bedienelemente wider (bspw. sind PIN-Pad und Kartenleser für sitzende oder kleine Personen niedriger angeordnet). Die Führung der Benutzer:innen im Interaktionsdesign berücksichtigt die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender in hohem Maße, u.a. durch die Verwendung größerer Schaltflächen und Schriften sowie einer kontrastreichen Menüsteuerung.

Mittels regelmäßiger Marktforschungen und Befragungen von Kund:innen sowie Marktbeobachtungen werden Optimierungsmöglichkeiten analysiert und die Bedienoberfläche sowie die Bedienabläufe entsprechend laufend angepasst.

Wir bieten an den wichtigsten Bahnhöfen bundesweit einen Ein-, Um- und Ausstiegsservice für mobilitätseingeschränkte Reisende an. In den Bahnhöfen gibt es zur Unterstützung dieser Kund:innengruppe rund 1.800 Servicemitarbeitende, die im Rahmen jährlicher Qualifizierungsmaßnahmen speziell geschult werden. Unsere Stationen sind mit mehr als 1.100 mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenliften oder Elektromobilen ausgerüstet. Von 16 festen Standorten aus, den sog. Basisstationen, sorgen zusätzliche mobile Teams an rund 40 kleineren und mittleren, nicht mit Mitarbeitenden besetzten Bahnhöfen dafür, dass Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität sicher und bequem in den und aus dem Zug kommen. Der Vorteil ist, dass dieser Mobilitätsservice bedarfsgerechter organisiert werden kann.

Im Berichtsjahr wurden rund 460.000 Hilfeleistungen (im Vorjahr: rund 400.000 Hilfeleistungen) beim Ein-, Um- und Ausstieg realisiert, also rund 1.300 pro Tag (im Vorjahr: rund 1.100 Hilfeleistungen pro Tag). Der Anstieg im Berichtsjahr ist auf die Nachfrageerholung zurückzuführen, das Vor-Corona-Niveau wurde weiterhin deutlich verfehlt.

Auch bei der Ausstattung der bundesweit über 80 DB Informationen, die den Kund:innen für eine persönliche Beratung zu 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 abgeenkten und ausfahrbaren Tischplatte für Rollstuhlfahrer:innen und kleinwüchsige Menschen als auch mit Induktionsschleifen zur Unterstützung von hörgeschädigten Menschen ausgestattet.

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

Die Fahrzeuge im Regionalverkehr wurden in den letzten Jahren kontinuierlich mit zuggebundenen Ein- und Ausstiegshilfen ausgestattet. Damit wird der Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Reisende einfacher bzw. grundsätzlich ermöglicht. Für die Bedienung der Ein- und Ausstiegshilfen sind in erster Linie die Kundenbetreuer:innen zuständig. Wenn kein Servicepersonal an Bord ist und es die Betriebslage zulässt, stehen die Triebfahrzeugführer:innen ebenfalls helfend zur Verfügung. Kund:innen 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 (bspw. Eltern mit Kinderwagen, Senior:innen 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 und verzeichnet eine hohe Nachfrage nach diesem für die Reisenden kostenfreien Angebot. Im Berichtsjahr wurden rund 177.000 Hilfeleistungen verzeichnet (im Vorjahr: rund 150.000 Hilfeleistungen). Der Anstieg im Berichtsjahr ist auf die Nachfrageerholung zurückzuführen, das Vor-Corona-Niveau wurde weiterhin deutlich verfehlt. Durch den Einsatz von Neufahrzeugen und modernisierten Zügen wird der Service der fahrzeuggebundenen Ein- und 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.

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.

In Kooperation mit dem DB-Konzern hat museum.de  eine Erhebung über barrierefreie Angebote in Museen durchgeführt. Das umfangreiche Nachschlagewerk bietet eine stets aktuelle Übersicht über entsprechend eingerichtete Kultureinrichtungen wie z.B. barrierefreie Audioguides, Führungen in Gebärdensprache oder taktil und akustisch zugängliche Ausstellungsobjekte (bahn.de/reiseziele-barrierefrei .

Der DB-Konzern bietet verschiedene Apps für die digitale Reisebegleitung an, die in unterschiedlichen Phasen bei der Reiseplanung oder während der Reise unterstützen.

Die App DB Bahnhof live bietet Reiseinformationen für rund 5.400 Bahnhöfe. Besonders hilfreich für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen sind ausführliche Informationen zur Bahnhofsausstattung (z.B. zur Nutzbarkeit von Aufzügen sowie die Ausrüstung des Bahnhofs mit einem stufenlosen Zugang), Kontaktinformationen und Servicezeiten von zentralen Anlaufstellen am Bahnhof, Informationen zur Wagenreihung der ICE-, Intercity- und Eurocity-Züge sowie die grafische Darstellung des aktuellen Besucheraufkommens für rund 100 Bahnhöfe. Detaillierte Informationen zur App DB Bahnhof live unter: bahnhof.de/bahnhof-de/ueberuns/db_bahnhof_live-519228 

Beschwerdemanagement

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

Die Volumenentwicklung im Kundendialog und beim Servicecenter Fahrgastrechte wurde im Berichtsjahr insbesondere durch folgende Ereignisse beeinflusst:

- Einen deutlichen Nachfragerückgang im Schienenpersonenverkehr des DB-Konzerns. Zu Beginn des Berichtsjahres ging die Nachfrage aufgrund anhaltender coronabedingter Einschränkungen deutlich zurück, wobei der entsprechende Vorjahreszeitraum noch nicht durch die Auswirkungen der Corona-Pandemie beeinflusst war. Seit März 2021 ist eine deutliche Erholung der Nachfrage zu verzeichnen.
- Verspätungen und Zugausfälle u.a. durch Extremwetterereignisse, insbesondere das Hochwasser im Juli 2021, die Tarifaueinandersetzungen mit der GDL im August und September 2021 sowie Stürme u.a. im Oktober 2021.
- Einschränkungen auf dem Schienennetz infolge einer anhaltend hohen Bautätigkeit.

Die Anzahl der Beschwerden im Kundendialog des Fernverkehrs ging im Berichtsjahr auf rund 136.000 Beschwerden zurück (im Vorjahr: rund 212.000 Beschwerden).

Infolge von Verspätungen und Zugausfällen gem. der Fahrgastrechteverordnung erfolgte im Berichtsjahr die Bearbeitung von rund 1,6 Millionen Entschädigungsanträgen (im Vorjahr: rund 1,2 Millionen Entschädigungsanträge) durch rund 40 am Verfahren teilnehmende Bahnen im Servicecenter Fahrgastrechte sowie in Reisezentren, Agenturen und in Verkaufsstellen nicht bundeseigener Eisenbahnen. Ergänzend zum etablierten analogen Fahrgastrechteformular gibt es seit Juni 2021 auch die Möglichkeit der digitalen Einreichung. Kund:innen können ihre Ansprüche online auf bahn.de  oder in der DB Navigator App über das Kund:innenkonto geltend machen. Im digitalen Antrag sind viele Daten bereits automatisch vorausgefüllt, sodass nur noch wenige Klicks und Angaben vonseiten der Kund:innen notwendig sind. Das Stellen des Online-Antrags dauert so insgesamt nur wenige Minuten. Rund die Hälfte der digital eingereichten Anträge werden innerhalb von zwei Tagen nach Eingang vollautomatisiert abschließend bearbeitet. Die Entschädigungsquote lag im Berichtsjahr bei rund 90 % (im Vorjahr: rund 92 %).

Die Kundenzufriedenheit mit der Gesamtabwicklung der Entschädigungsanträge durch das Servicecenter Fahrgastrechte ist im Berichtsjahr gesunken und lag bei einem Zufriedenheitsindex (ZI) von 74 (im Vorjahr: ZI von 79). Die Ursache für den Rückgang liegt in den zum Teil deutlich längeren Bearbeitungszeiten im zweiten Halbjahr 2021, bedingt durch ein erheblich erhöhtes Antragsaufkommen innerhalb kürzester Zeit aufgrund der oben geschilderten Sondersituationen.

Die Menge der in Reisezentren abschließend vor Ort bearbeiteten Beschwerden ging v.a. nachfragebedingt auf rund 12.000 zurück (im Vorjahr: rund 14.000 Beschwerden).

BESCHWERDEMANAGEMENT	2021	2020
Beschwerden Fernverkehr in Tausend	135,7	212,4
VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE KONTAKTKANÄLE IN %		
E-Mail	77	68
Brief/Fax	11	23
Telefon	12	9
SERVICELEVEL		
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Aufnahme des Gesprächs in Sekunden	182	166
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden in %	77	77
Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von zehn Werktagen in %	78	84
ANTRÄGE GEM. FAHRGASTRECHTEVERORDNUNG / in Tausend		
2021		
Bearbeitete Anträge	1.578	1.188
Als unbegründet abgelehnte Fälle	152	101
Entschädigte Fälle	1.426	1.087

DB Fernverkehr AG
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt am Main

www.bahn.de

