

# Qualitätsbericht

Im Berichtsjahr wurden bei der DB Fernverkehr AG die Aktivitäten zur Umsetzung der Dachstrategie Starke Schiene des Deutsche Bahn Konzerns (DB-Konzern) fortgeführt. Die Erreichung zentraler verkehrs- und klimapolitischer Ziele der Bundesregierung wird dadurch maßgeblich unterstützt, denn im Mittelpunkt steht das Ziel einer deutlichen Verkehrsverlagerung auf die Schiene. So soll die Verkehrsleistung auf über 70 Milliarden Personenkilometer gesteigert werden. Gleichzeitig sollen die Kundenzufriedenheit sowie die Qualität der Produkte erhöht werden.

Die für das Wachstum der Reisendenzahl u. a. erforderliche Angebotsausweitung wird durch die schrittweise Einführung des Deutschland-Takts mit der Neuanbindung von Regionen sowie einer Erhöhung des Takts des Zugangebots auf bestehenden Linien systematisch vorangetrieben. Die Erholung der Reisendenzahlen setzte sich 2023 weiter fort, nachdem das erste Quartal 2022 noch spürbar durch Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie beeinflusst war. Mit dem Ziel, das Serviceversprechen von mehr Komfort und operativer 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 Fortsetzung der Modernisierung von älteren ICE-Fahrzeugen sowie die Ergänzung der Fahrzeugflotte durch die Inbetriebnahme weiterer neuer ICE-4-Züge und ICE-3-Züge der Baureihe 408. Die im Berichtsjahr fortgesetzte Nachrüstung verschiedener Baureihen (u. a. ICE 1 und ICE 3) mit dem Europäischen Zugbeeinflussungssystem (European Train Control System; ETCS) macht den zukünftigen Einsatz dieser Züge auch auf ETCS-Strecken möglich.

Insgesamt war die Pünktlichkeitsentwicklung im Berichtsjahr durch den schlechten Anlagenzustand der Schieneninfrastruktur, das anhaltend hohe Bauaufkommen und im Ergebnis instabile Bauplanungsprozesse sowie die insgesamt hohe Netzauslastung stark beeinträchtigt. Belastungen resultierten zudem aus der angespannten Personalsituation bei Fachkräften sowie Störungen des Betriebs durch Einzelereignisse (z. B. Güterzugunfall Geseke und Oberleitungsstörung München).

Für die DB Fernverkehr AG steht die Erfüllung der Erwartungen ihrer Kund:innen im Vordergrund. Als Dienstleistungsunternehmen liegt der Fokus 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 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 (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Neufassung der VO [EG] 1371/2007).

## 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, über Social-Media-Kanäle, durch persönliche Schreiben, über 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 repräsentative Kundengruppen einbezogen.

# INFORMATIONEN UND FAHRKARTENVERTRIEB

Den Kund:innen wird vor, während und nach der Fahrt ein umfassendes Informations- und Beratungsangebot über unterschiedliche Medien angeboten.

- Die Webseite [bahn.de](https://www.bahn.de)  und die App DB Navigator verzeichneten zusammen in 2023 im Durchschnitt 42 Millionen Besucher:innen pro Monat (im Vorjahr: 36 Millionen Besucher:innen pro Monat). [bahn.de](https://www.bahn.de)  ist eines der meistbesuchten Mobilitätsportale in Deutschland. Im Berichtsjahr verzeichnete [bahn.de](https://www.bahn.de)  rund 650 Millionen Besuche (im Vorjahr: 600 Millionen Besuche) und mehr als 44 Millionen Online-Buchungen<sup>1)</sup> (im Vorjahr: 48 Millionen Online-Buchungen). Der DB Navigator ist eine der beliebtesten deutschen Mobilitätsapps (u. a. Auszeichnung WirtschaftsWoche Februar 2023) mit über 70 Millionen Downloads (im Vorjahr: 60 Millionen Downloads). Im Berichtsjahr gab es über den DB Navigator 96,5 Millionen Handy-Buchungen (im Vorjahr: 91,3 Millionen Handy-Buchungen), und mehr als 1,5 Milliarden Reiseauskünfte (im Vorjahr: 1,3 Milliarden Reiseauskünfte) wurden abgerufen.
- Das Berichtsjahr war für die digitalen Vertriebskanäle [bahn.de](https://www.bahn.de)  und DB Navigator ein Jahr der Erneuerung. Im September 2023 erfolgte die Umstellung von [bahn.de](https://www.bahn.de)  auf die neu entwickelte Vertriebsplattform, die schlankere Prozesse und die schnellere Bereitstellung von neuen Funktionen und Verbesserungen anbietet. [bahn.de](https://www.bahn.de)  steht den Privatkund:innen seitdem mit optimiertem Design und einer intuitiveren Nutzerführung zur Verfügung. Kurz darauf wurde der neue DB Navigator zur Verfügung gestellt. Auf Basis der ersten Kund:innenfeedbacks konnten bereits weitere Optimierungen umgesetzt werden.
- Der Komfort Check-in ermöglicht Fahrgästen von DB Fernverkehr eine kontaktlose Reise ohne Ticketkontrolle. Auch im Berichtsjahr wurde der Service weiterentwickelt und die Nutzung durch unsere Fahrgäste gesteigert. 2023 wurde der Wert von 80 Millionen Check-ins überschritten. Wesentliche Funktionserweiterungen betrafen bspw. einen erleichterten Einstieg in den Check-in-Prozess, einen vereinfachten Sitzplatzwechsel sowie die erweiterte BahnCard-Unterstützung. Zudem wurde der Komfort Check-in auf Tickets der neuen Vertriebsplattform und auf den neuen DB Navigator migriert.

Darüber hinaus wurde die Möglichkeit geschaffen, den Komfort Check-in auch auf Tickets und Angebote auszuweiten, deren Prüfung aktuell nicht vollständig digital abgeschlossen werden kann (bspw., wenn ein Altersnachweis erforderlich ist). Seit dem Berichtsjahr ist der Komfort Check-in auch für Tickets von Kindern zwischen 6 und 14 Jahren nutzbar.

- Im Berichtsjahr wurde die DB-Sprachanwendung für Amazon Alexa (Deutsche Bahn Skill) weiterentwickelt. Der Fokus lag neben der Optimierung der Haltestellenerkennung auf der Funktion Einrichten von Favoriten. Nutzer:innen können nun per Sprachbefehl oder über die Webseite in ihrem Profil persönliche Favoriten, einen Zug oder eine Strecke speichern, wodurch die Auskunft beschleunigt wird. Weitere Änderungen betrafen die vereinfachte Nutzer:innenführung mit maximal zwei Auswahlmöglichkeiten im Dialog, die stärkere Integration des DB Navigators durch die Send-to-Phone-Funktion und die einfache Integration in Alexa-Routinen.
- Der Chatbot DB Smile informiert als virtueller Assistent auf [bahn.de](https://www.bahn.de)  die Fahrgäste rund um den Personenverkehr. Er beantwortet Fragen zu Angeboten, Produkten und Services der Deutschen Bahn. Der Schwerpunkt des Chatbots liegt dabei auf den Themenbereichen Ticketumtausch, Fahrgastrechte, BahnCard und Deutschland-Ticket. DB Smile ergänzt das Self-Service-Angebot auf [bahn.de](https://www.bahn.de)  sowie die klassischen Kontaktkanäle, insbesondere bei kurzfristig aufkommendem Informationsbedarf der Fahrgäste. Die Anzahl der geführten Chats mit Kund:innen durch den virtuellen Assistenten DB Smile stieg im Jahr 2023 auf rund 1.041.000 Chats (im Vorjahr: rund 830.000 Chats). Im Schnitt wurden 90% der Chats automatisiert durch den Chatbot geführt. Konnte der Chatbot das Anliegen nicht bearbeiten, haben Agent:innen im Live-Chat die Kund:innen beraten.
- Das City-Ticket ist in 130 Städten im jeweiligen Geltungsbereich bei Super Sparpreis, Sparpreis und Flexpreis-Fahrkarten bei DB Fernverkehr erhältlich. Bei der Flexpreis-Fahrkarte ist das City-Ticket bereits im Ticketpreis enthalten. Das City-Ticket ist gültig für die Anfahrt zum Bahnhof am Abfahrtsort bzw. zur Weiterfahrt am Zielort mit öffentlichen Verkehrsmitteln.
- Bundesweit stehen rund 5.000 stationäre Ticketautomaten an rund 3.000 Standorten für Fahrplanauskünfte und Fahrkartenverkäufe zur Verfügung.
- In den bundesweit rund 300 Reisezentren stehen die Mitarbeitenden des DB-Konzerns für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter in direktem Kontakt mit den Kund:innen. Zudem stehen den Kund:innen rund 1.600 Agenturen für persönliche Beratung und den Ver-

<sup>1)</sup> Anzahl Buchungen bahn.de: Der Verkauf des Deutschland-Tickets führt zu einer Verlagerung der Aufträge zum Abo-Vertrieb und somit zu einem Rückgang der Aufträge im Digitalvertrieb. Beispiel: Kund:innen schließen ein Abo im Abo-Vertrieb ab und nutzen dieses den ganzen Monat statt wie bisher im Monat mehrere Nahverkehrstickets über bahn.de zu kaufen.



kauf von Fahrkarten zur Verfügung. In Düsseldorf wurde das erste komplett neu gestaltete Reisezentrum des Fernverkehrs eröffnet. Weitere 25 folgen in den kommenden Jahren.

- Mit dem Video-Reisezentrum betreibt der DB Konzern ein videobasiertes Vertriebsprodukt. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen. Ende 2023 war es an 110 Standorten verfügbar.
- An großen und mittleren Bahnhöfen unterstützen rund 2.000 Servicemitarbeitende der DB InfraGO AG (vormals 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 sieben Vertriebskanäle (DB Automaten, Online-Vertrieb, mobile Anwendungen, DB Reisezentren, DB Agenturen, Abo-Center, 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 der Kund:innen. Im Berichtsjahr wurden in 34 Studien rund 240.000 Fahrgäste und etwa 2.700 Geschäftspartner zu ihrer Wahrnehmung der Leistungen im Schienenpersonenverkehr befragt. Dabei wird differenziert 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.

Die Kundenzufriedenheit für die aktuelle Fernverkehrsfahrt 2023 liegt mit einer Schulnote von 2,7 genau auf Vorjahresniveau. Nach einem positiven Jahresstart sank die Kundenzufriedenheit zur Jahresmitte und blieb trotz besserer Bewertung von Komfort- und Serviceleistungen aufgrund nicht zufriedenstellender Pünktlichkeit und der Streiksituation auf dem Niveau des Vorjahres. Die Kundenzufriedenheit wurde über die onlinebasierte Kund:innenbefragung gemessen, die die bisherige Kundenzufriedenheitserhebung mit Papierfragebögen auf den Zügen ablöst, und in einem öffentlich verständlicheren Schulnotensystem kommuniziert. Die Studien und ihre Auswertung werden von unabhängigen Marktforschungsinstituten durchgeführt.

Zentrale Themenbereiche waren 2023 erneut die Verbesserung der Kommunikation, insbesondere vor dem Hintergrund der angespannten betrieblichen Situation. Zudem wurden die Inbetriebnahme weiterer neuer ICE-Züge fortgesetzt sowie einzelne Komfortaspekte im Zug verbessert, wie z. B. der Komfort Check-in und die Sitzplatzverfügbarkeit. Mit den regelmäßig durchgeführten Zufriedenheitserhebungen der Kund:innen wird zeitnah die Produkt- und Servicequalität im Schienenpersonenverkehr gemessen.

## SAUBERKEIT DER ZÜGE UND DER BAHNHOFSEINRICHTUNGEN

Eine stark gestiegene Auslastung der Züge infolge der erholungsbedingt gestiegenen Reisendenzahlen sowie die angespannte betriebliche Situation stellten auch für die Reinigung eine Herausforderung dar. So erforderten Eingangsverspätungen ankommender Züge ein hohes Maß an Flexibilität seitens der Prozessbeteiligten in der Reinigung durch kurzfristige Umplanung von Kapazitäten und Ressourcen. Bei der Reinigung der Züge vor jeder Zugfahrt lag das Hauptaugenmerk neben den WCs insbesondere auf den Kontaktflächen, wie bspw. Griffen und Stangen, die desinfizierend gereinigt wurden. In regelmäßigen Abständen wurden zudem Intensivreinigungen (Wochen-, Grund- und Jahresreinigungen) durchgeführt. Darüber hinaus wurde die gesamte Fernverkehrsflotte im ersten Halbjahr 2023 einer erweiterten Reinigung unterzogen. Die besonders sensiblen Bereiche (bspw. Kleinkindabteile) wurden intensiver gereinigt.

Das Reinigungs- und Qualitätssicherungssystem wurde 2023 weitergeführt. Das Reinigungssystem standardisiert die Reinigungsleistung vor jeder Zugfahrt. Das Qualitätssicherungssystem prüft anschließend, dass die mobilen und stationären Reinigungsleistungen die Qualitäts- und Hygienestandards erfüllen. Qualifizierte Prüfer:innen kontrollieren stichprobenartig die Qualität der Reinigungsleistungen mit Fokus auf kund:innenrelevante Bereiche. Insbesondere die Einhaltung der Hygiene-/Sauberkeitsvorgaben in den sanitären Einrichtungen ist ein wichtiger Bestandteil der Qualitätsprüfung. 2023 wurde sie mit einem Erfüllungsgrad von 92,2% bewertet (im Vorjahr: 92,3%) und liegt knapp unter dem Zielwert von 93%. Insgesamt wurden im Berichtsjahr über 44.000 Reinigungsprüfungen (im Vorjahr [Wert angepasst]: über 38.000 Reinigungsprüfungen) durchgeführt.

Um die Anforderungen der Reisenden im Hinblick auf die Sauberkeit auch während der Zugfahrt zu gewährleisten, wurden 2023 wie auch im Vorjahr bei rund 80% aller Züge während ihres Laufweges Unterwegsreinigungen durchgeführt. Dabei wurden die zusätzlichen Maßnahmen zur desinfizierenden Behandlung von Kontaktflächen aus den Vorjahren fortgeführt.

Insgesamt wurde die Sauberkeit am Sitzplatz mit der Schulnote 2,4 (im Vorjahr: Schulnote 2,3) und der Zugtoiletten wie im Vorjahr mit der Schulnote 3,0 bewertet.

Die Zahl durchgeführter Außenreinigungen der Züge sank 2023 auf monatlich rund 1.000 Waschfahrten (im Vorjahr: rund 1.400 Waschfahrten pro Monat), da mehrere Waschanlagen aufgrund von Umbau- und Modernisierungsmaßnahmen nicht zur Verfügung standen. Um die Anlagenausfälle teilweise zu kompensieren, wurden 2023 in verstärktem Umfang auch manuelle Außenreinigungen durchgeführt. Monatlich wurden 2023 rund 130 Züge manuell von außen gewaschen (im Vorjahr: rund 40 manuelle Wäschen pro Monat).

Die Luftqualität im Innenraum der Züge wird durch die zugeführte Frischluftmenge bestimmt. Diese entspricht jederzeit den relevanten normativen Vorgaben wie der EN 13129 bzw. UIC 553 und wird bei der Abnahme an jedem Fahrzeugtyp messtechnisch nachgewiesen. Standardmäßig haben die Fernverkehrszüge eine hohe Luftwechselrate. Das bedeutet ein hohes Volumen einströmender Luft im Verhältnis zum Volumen des Fahrgastraums. In einem ICE wird die Luft alle sieben Minuten ausgetauscht.

Für den thermischen Komfort werden ebenfalls die Vorgaben der Normen EN 13129 und UIC 553 berücksichtigt. Die Innentemperatur orientiert sich dabei an der Außentemperatur. Bei niedrigen Temperaturen unter 19°C wird eine Innentemperatur von 23°C angestrebt. Bei steigenden Außentemperaturen wird die Temperatur im Innenraum angepasst, damit der Temperaturunterschied beim Betreten und Verlassen des Zuges als angenehm empfunden wird.

Die Lebensmittelsicherheit und insbesondere die Trinkwasserqualität an Bord wird durch einen DB-konzernexternen Dienstleister regelmäßig überprüft.

Im Bereich der Bahnhofsreinigung wurde 2023 das Produktionskonzept Infrastrukturelles Facility-Management (IFM) fortgeführt. Ziel ist die Ausrichtung der Reinigung auf die Bedürfnisse der Reisenden anhand identifizierter Kernbedürfnisse. Ab dem zweiten Halbjahr 2023 wurde der Zyklus für Bodenreinigung und Abfallbeseitigung erhöht und es wurden mobile Reinigungsteams flächendeckend eingeführt. Auch 2023 bestand die Möglichkeit, Verschmutzungen per WhatsApp zu melden und beseitigen zu lassen. Dieser Service wird an 66 Top-Bahnhöfen und 158 Stationen der Berliner S-Bahn angeboten. Die S-Bahnen Berlin und München bieten zusätzlich auch die Meldung von Verschmutzungen in Zügen an.

## ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

### Pünktlichkeit und Zugausfälle

Die Pünktlichkeit der Züge der DB Fernverkehr per Dezember 2023 lag mit 64,0% unter dem Vorjahreswert (65,2%) und war damit niedriger als erwartet.

Ursächlich waren v. a. der schlechte Infrastrukturzustand aufgrund von überalterten und störanfälligen Anlagen sowie das hohe Volumen an kurzfristigen Baubedarfen. Zudem führten insbesondere Störungen auf den hochbelasteten Streckenabschnitten und Verkehrsknoten zu überproportional hohen Staueffekten, die auf das gesamte Streckennetz wirkten. Darüber hinaus bleiben der Austausch von schadhafte Betonschwellen und die damit verbundene Einrichtung von Langsamfahrstellen eine Kernherausforderung für die Betriebsqualität. Positiv zu erwähnen ist, dass die Anzahl der Fahrzeugstörungen bei steigender Fahrzeugverfügbarkeit gesunken ist.



Belastungsbedingte Verspätungen (insbesondere Zugfolgekonflikte) waren 2023 die Hauptverspätungsursache und haben auf einem hohen Vorjahresniveau nochmals um 4 % zugenommen. Die Baubetroffenheit der Züge ist gegenüber dem bereits hohen Niveau des Vorjahres nochmals angestiegen. Insgesamt waren 62 % (im Vorjahr: 53 %) aller Fernverkehrszüge von mindestens einer Baumaßnahme betroffen. Die angespannte Betriebslage führte in der Folge zu zusätzlichen Störungen in betrieblichen Prozessen, bspw. aufgrund verspäteter Personal- und Fahrzeugübergänge sowie erforderlicher Sicherung von Anschlüssen.

Einzelereignisse wie ein Brückenschaden und die damit einhergehende Streckensperrung im Knoten Frankfurt sowie witterungsbedingte Einschränkungen (Wintereinbruch in Süddeutschland im Dezember 2023 und Stürme), die teilweise zu lang anhaltenden Infrastrukturschäden führten, belasteten die Pünktlichkeitsentwicklung zusätzlich. Darüber hinaus resultierten negative Effekte aus einer geringen Beginnplanmäßigkeit sowie Personalengpässen, die u. a. zu einer Unterbesetzung von Stellwerken führten. Streiks der Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG) sowie der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) führten 2023 zu starken Einschränkungen für die Reisenden sowie zu einem hohen zusätzlichen Aufwand insbesondere durch notwendige Umplanungen und in der Reisendeninformation.

In der Folge verschlechterte sich im Berichtsjahr auch die Reisendenpünktlichkeit leicht auf 68,9 % (im Vorjahr: 69,3 %). Die Reisendenpünktlichkeit bildet das vollständige Reiseerlebnis der Kund:innen unter Berücksichtigung aller Verspätungen, Zugausfälle, Ersatzzüge und alternativen Reismöglichkeiten 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 Anschlusserrreichungsgrad im Fernverkehr lag 2023 mit 83,2 % etwa auf dem Niveau des Vorjahres (83,1 %). Dabei wurden alle gebuchten Umstiege berücksichtigt, die nicht von ersatzlosen Ausfällen betroffen waren.

## Kennzahlen nach Verordnung (EU) 2021/782

	2023	2022
Durchschnittliche Gesamtverspätung (je Halt) - gesamt (in Minuten) <sup>1)</sup>	9,6	9,5
Pünktlichkeit <sup>2)</sup> (in %)	64,0	65,2
Verspätungen aufgrund von Umständen im Sinne von Art. 19, Abs. 10 <sup>3)</sup> - gesamt (in %)	8,3	8,5
Verspätungen aufgrund von Umständen im Sinne von Art. 19, Abs. 10 <sup>3)</sup> - Inlandsverkehre (in %)	8,1	7,9
Verspätungen aufgrund von Umständen im Sinne von Art. 19, Abs. 10 <sup>3)</sup> - Auslandsverkehre (in %)	9,3	10,5
Abfahrt bei Zugbeginn verspätet (5:59 Minuten) - gesamt (in %)	12,4	11,7
Abfahrt bei Zugbeginn verspätet (5:59 Minuten) - Inlandsverkehre (in %)	12,6	11,9
Abfahrt bei Zugbeginn verspätet (5:59 Minuten) - Auslandsverkehre (in %)	11,5	10,8
Ankunft am Zugende verspätet - gesamt (in %)	43,3	42,1
Ankunft am Zugende verspätet - Inlandsverkehre (in %)	43,7	41,9
Ankunft am Zugende verspätet - Auslandsverkehre (in %)	41,9	42,8
Verspätungen < 60 Minuten (Anteil Halte ≤ 60 Vmin <sup>4)</sup> ) - gesamt (in %)	97,5	97,4
Verspätungen < 60 Minuten (Anteil Halte ≤ 60 Vmin <sup>4)</sup> ) - Inlandsverkehre (in %)	97,5	97,4
Verspätungen < 60 Minuten (Anteil Halte ≤ 60 Vmin <sup>4)</sup> ) - Auslandsverkehre (in %)	97,7	97,4
Verspätungen von 60 bis 119 Minuten (Anteil Halte 60 - 120 Vmin <sup>4)</sup> ) - gesamt (in %)	2,2	2,2
Verspätungen von 60 bis 119 Minuten (Anteil Halte 60 - 120 Vmin <sup>4)</sup> ) - Inlandsverkehre (in %)	2,2	2,2
Verspätungen von 60 bis 119 Minuten (Anteil Halte 60 - 120 Vmin <sup>4)</sup> ) - Auslandsverkehre (in %)	2,0	2,3
Verspätungen > 120 Minuten (Anteil Halte ≥ 120 Vmin <sup>4)</sup> ) - gesamt (in %)	0,3	0,4
Verspätungen > 120 Minuten (Anteil Halte ≥ 120 Vmin <sup>4)</sup> ) - Inlandsverkehre (in %)	0,3	0,4
Verspätungen > 120 Minuten (Anteil Halte ≥ 120 Vmin <sup>4)</sup> ) - Auslandsverkehre (in %)	0,3	0,3
Zugausfälle - gesamt (in %)	2,7	2,3
Zugausfälle - Inlandsverkehre (in %)	2,2	2,0
Zugausfälle - Auslandsverkehre (in %)	0,5	0,3
Zugausfälle aufgrund von Umständen im Sinne von Art. 19, Abs. 10 <sup>3)</sup> - gesamt (in %)	0,4	0,7
Zugausfälle aufgrund von Umständen im Sinne von Art. 19, Abs. 10 <sup>3)</sup> - Inlandsverkehre (in %)	0,3	0,6
Zugausfälle aufgrund von Umständen im Sinne von Art. 19, Abs. 10 <sup>3)</sup> - Auslandsverkehre (in %)	0,1	0,1

Bezogen auf innerdeutsche Halte.

Unterscheidung nach internationalen (Fernverkehrslinien, die einen relevanten Teil der Strecke im Ausland zurücklegen; Auslandsverkehre) und nationalen Verkehren (Inlandsverkehre).

<sup>1)</sup> Keine Unterscheidung nach Dienstart möglich.

<sup>2)</sup> Ein Halt wird als betrieblich pünktlich gewertet, wenn die planmäßige Ankunftszeit um weniger als 6 Minuten überschritten wurde.

<sup>3)</sup> Höhere Gewalt.

<sup>4)</sup> Verspätungsminuten.

## Bewältigung von Störungen

Ziel ist es, die Störungen und deren Auswirkungen mit einer frühzeitigen und verlässlichen Reisendeninformation zu minimieren. In 2023 lag der Fokus auf Projekten zur Steigerung der Pünktlichkeit der Züge und der Zufriedenheit der Kund:innen.

So wurde z. B. ein Projekt zur besseren Steuerung von Verkehrsleitstellen mit dem Ziel umgesetzt, bessere Dispositionsentscheidungen für die Mehrheit der Reisenden zu treffen sowie Reisende besser zu informieren und zu steuern.

Für eine verlässliche und stabile Betriebsführung sowie für eine optimale Reisendeninformation im Störfall sorgen etablierte Prozesse in den Verkehrsleitstellen. Auf Großstörungen ausgerichtete Betriebskonzepte können bei Störungseintritt sofort in Kraft gesetzt werden, damit Ersatzmaßnahmen (wie der Einsatz von Reservezügen in Ballungsgebieten) sofort wirken können.

## 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 bekennt sich der DB-Konzern zu der gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als zehn Millionen Bundesbürger:innen mit Behinderungen, die für den DB-Konzern eine wichtige Kunden- und Zielgruppe darstellen.

Ziel ist die konsequente Umsetzung von Maßnahmen der Barrierefreiheit sowohl in 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](https://bahn.de/programm-barrierefrei) )

Im partnerschaftlichen und konstruktiven Dialog können Vertreter:innen der Zielgruppe bereits zu Beginn ihre Expertise einbringen und der DB-Konzern kann 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 oder verfügen über einen niveaugleichen Einstieg. 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 Juli des Berichtsjahres abgeschlossen. Es umfasste u. a. die Berücksichtigung eines zweiten Rollstuhlplatzes inkl. eines elektrisch höhenverstellbaren Tisches an beiden Plätzen sowie die Ergänzung taktlicher Orientierungshinweise vom Einstieg bis zur Sitzplatznummer.

Im Berichtsjahr wurden im Rahmen des Modernisierungsprogramms neun weitere ICE-T-Züge mit taktilen Sitzplatznummern ausgestattet.

Zudem wurden weitere modernisierte ICE-1-Fahrzeuge in Betrieb genommen. Sie verfügen nun u. a. über ein modernes Fahrgastinformationssystem, modernisierte Innenräume und WC-Bereiche sowie ebenfalls taktile Orientierungshinweise.

Nachdem Ende 2022 die ersten vier neuen ICE-3neo-Züge in Betrieb genommen wurden, sind im Berichtsjahr weitere zwölf ICE-3neo-Züge hinzugekommen. ICE-3neo-Züge verfügen u. a. über einen neu entwickelten Rollstuhl-Hublif, der robuster und bedienungsfreundlicher gestaltet ist, damit Rollstuhlfahrer:innen zuverlässiger und schneller ein- und aussteigen können.



Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen  
und eingeschränkter Mobilität

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 sukzessive durch ICE-Züge, durch Intercity-2-Züge sowie durch neue ICE-L-Züge des spanischen Herstellers Talgo ersetzt werden. Die ICE-L-Züge werden erstmals bei DB 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 2023) 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	2023
ICE 1	-	29	29	-	58
ICE 2	-	43	-	-	43
ICE 3 (Baureihe 403/406)	-	49	13	-	62
ICE 3 (Baureihe 407)	17	-	-	-	17
ICE 3neo (Baureihe 408)	16	-	-	-	16
ICE 4 (Baureihe 412) 12-Teiler	50	-	-	-	50
ICE 4 (Baureihe 412) 7-Teiler	35	-	-	-	35
ICE 4 (Baureihe 412) 13-Teiler	50	-	-	-	50
ICE T (Baureihe 411/415)	-	-	70	-	70
<b>Insgesamt</b>	<b>168</b>	<b>121</b>	<b>112</b>	-	<b>401</b>
Anteil in %	42	30	28	-	100

IC-REISEZUGWAGEN <sup>1)</sup> (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	2023
ICmod mit Rollstuhlplätzen	-	174	-	-	174
ICmod ohne Rollstuhlplätze	-	-	432	-	432
Sonstige IC-Wagen mit Rollstuhlplätzen	-	-	10	-	10
Sonstige IC-Wagen ohne Rollstuhlplätze	-	-	-	50	50
Intercity 2 (Stadler-KISS)	84	-	-	-	84
Intercity 2 (Alstom-Twindexx)	305	-	-	-	305
<b>Insgesamt</b>	<b>389</b>	<b>174</b>	<b>442</b>	<b>50</b>	<b>1.055</b>
Anteil in %	37	16	42	5	100

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

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

zudem mit rollstuhlgerechten Toiletten und digitalen Informationssystemen ausgestattet. Der Anteil an Niederflurfahrzeugen (Niveausausgleich zu 55-cm-Bahnsteigen) ist im letzten Jahr gestiegen, da nicht barrierefreie Fahrzeuge abgelöst wurden.

Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen  
und eingeschränkter Mobilität

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	2023
Elektrische Triebzüge	1.008	444	746	748	4	2.950
Dieseltriebzüge <sup>1),2)</sup>	215	420	219	-	259	1.113
Einstöckige Wagen <sup>2)</sup>	-	90	-	5	41	136
Doppelstockwagen	233	-	848	-	627	1.708
<b>Insgesamt</b>	<b>1.456</b>	<b>954</b>	<b>1.813</b>	<b>753</b>	<b>931</b>	<b>5.907</b>
Anteil in %	25	16	31	13	15	100

Triebzüge werden unabhängig von der Anzahl der Wagen als Einheit gezählt. Dem gegenüber wird bei lokbespannten Wagenzügen jeder Wagen einzeln gezählt. Lokbespannte Wagenzüge fahren immer mit mindestens einem Wagen, der barrierefrei, weitgehend barrierefrei oder teilweise barrierefrei ist.

<sup>1)</sup> Inkl. Fahrzeugen der Usedomer Bäderbahn.

<sup>2)</sup> Ausschließlich Wagen des Regelverkehrs.

Als größter Anbieter im Busverkehr in Deutschland betreibt der DB-Konzern rund 5.800 eigene Busse (im Vorjahr: rund 5.400 eigene Busse), davon rund 93% Niederflurbusse (im Vorjahr: rund 90% Niederflurbusse). Die Niederflurbusse verfügen über eine Einstiegshilfe für Rollstuhlfahrer:innen. Sämtliche Busse sind über eine Fahrgastinformation im Zwei-Sinne-Prinzip ausgestattet. Alle Mitarbeitenden mit Kund:innenkontakt werden regelmäßig im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen geschult.

Auch bei der Ausstattung der bundesweit rund 300 Reisezentren des DB-Konzerns wird die Barrierefreiheit stetig vorangetrieben und auf die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender ausgerichtet. An über 100 Standorten steht Kund:innen ein barrierefreier Schalter mit höhenverstellbarer Tischplatte, Rollstuhlunterfahrbarkeit, induktiver Hörschleife, Kennzeichnung durch Piktogramme, Unterarmstützenhalter und Anbindung an das taktile Leitsystem zur Verfügung.

In rund 30 großen und stark frequentierten Reisezentren ist ein Aufrufsystem installiert, das ebenso barrierefrei ausgestattet, für mobilitätseingeschränkte Reisende benutzungsfreundlich gestaltet und in dem für sie ein eigener Wartekreis eingerichtet ist. Die Betätigung des Symbols für die mobilitätseingeschränkten Reisenden – Sehbehinderte und Blinde finden das Symbol durch Lesen der Brailleschrift – führt die Kund:innen mittels Sprachansage auf dem kürzesten Weg an den entsprechenden Schalter. Andere wichtige Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind bspw. spezielle Türfolierungen, Sitzmodule und ein taktiles Leitsystem, das an das Leitsystem im Bahnhof angeschlossen ist.

Seit September 2023 können Kund:innen das nach einem neuen Konzept mit zusätzlichen Komponenten umgebaute Reisezentrum in Düsseldorf nutzen. Das neue Konzept sieht neben einem persönlichen Empfangsbereich (an großen Standorten) auch weitere Ausstattungsmerkmale wie in die Armlehne der Wartemöbel integrierte Lautsprecher zum Aufruf des Gastes, schwenkbare Monitorarme am Schalter sowie

akustisch wirksame Wände und Decken zur Reduzierung von störenden Nebengeräuschen vor. In den kommenden Jahren werden weitere Reisezentren nach dem neuen Konzept umgebaut. Auch bei der Modernisierung von kleineren und mittleren Standorten werden die Grundsätze der Raumgestaltung für mobilitätseingeschränkte Reisende bei der Raumplanung berücksichtigt.

Mit dem Video-Reisezentrum und dem Video-Automaten betreibt der DB-Konzern seit 2013 erfolgreich ein videobasiertes Vertriebs- und Beratungsformat. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und personenbedienten Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen und war Ende 2023 an 110 Standorten (Ende 2022: über 100 Standorten) verfügbar. Zusätzlich kommen Video-Automaten an 30 Standorten des Zweckverbands Nahverkehr Westfalen-Lippe zum Einsatz. Der Video-Automat ist ein Fahrkartenautomat, bei dem sich während der Öffnungszeiten nach Aufforderung ein Mitarbeitender aus der Zentrale zuschaltet und Kund:innen beim Ticketkauf unterstützt und berät.

Auch die DB Automaten werden im Hinblick auf ihre Barrierefreiheit und Benutzungsfreundlichkeit ständig weiterentwickelt. Die aktuell in gewonnenen Netzen installierten Automaten sind modular konzipiert und verfügen über Standardschnittstellen, sodass die stetig wachsenden heterogenen Kund:innenanforderungen, auch bezüglich Barrierefreiheit, schneller und flexibler umgesetzt werden können. Die Automaten berücksichtigen die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Fahrgäste in höchstem Maße und erfüllen u. a. die Anforderungen der EU-Richtlinie TSI PRM. Die Anzeige- und Bedienelemente sowie die Ausgabeschale dieser Automaten sind bspw. für sitzende oder kleine Personen niedriger angeordnet. Die Bedienelemente sind zudem mit ertastbaren Braillezeichen versehen.

Auch die Benutzer:innenführung berücksichtigt die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Kund:innen, u. a. durch die Verwendung größerer Schaltflächen und Schriften sowie eine kontrastreiche Menüsteuerung.

Mithilfe regelmäßiger Marktforschungen, Befragungen von Kund:innen sowie Marktbeobachtungen werden Optimierungsmöglichkeiten an unseren Fahrkartensystemen analysiert und die Bedienoberflächen sowie die Bedienabläufe entsprechend laufend angepasst.

An den wichtigsten Bahnhöfen bietet der DB-Konzern bundesweit einen Ein-, Um- und Ausstiegsservice für mobilitätseingeschränkte Reisende an. In den Bahnhöfen gibt es zur Unterstützung dieser Kundengruppe rund 2.000 Servicemitarbeiter:innen, die im Rahmen jährlicher Qualifizierungsmaßnahmen speziell geschult werden. Die Stationen sind mit mehr als 1.100 mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenliften oder Elektromobilen ausgerüstet. Zusätzliche mobile Teams sorgen an rund 30 kleineren und mittleren, nicht mit Mitarbeitenden besetzten Bahnhöfen dafür, dass Reisende mit eingeschränkter Mobilität sicher und bequem in den und aus dem Zug kommen. Der Mobilitätsservice der mobilen Teams kann bedarfsgerecht organisiert werden.

2023 wurden rund 594.000 Hilfeleistungen (im Vorjahr: rund 560.000 Hilfeleistungen) beim Ein-, Um- und Ausstieg realisiert. 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.

Auch bei der Ausstattung der bundesweit über 85 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 Kund:innen ausgerichtet. Dabei sind nahezu alle DB Informationen sowohl mit einer abgesenkten und ausfahrbaren Tischplatte für Rollstuhlfahrer:innen und kleinwüchsige Menschen als auch mit Induktionsschleifen zur Unterstützung von hörgeschädigten Menschen ausgestattet.

Die Fahrzeuge im Regionalverkehr wurden in den letzten Jahren kontinuierlich mit zugebundenen 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 rund 1.700 Bahnhöfen ohne stationäres Servicepersonal 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 verzeichnete im Berichtsjahr rund 185.000 Hilfeleistungen (im Vorjahr: rund 180.000 Hilfeleistungen). 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 ihrem Schwerbehindertenausweis und dem Beiblatt mit gültiger Wertmarke nutzen.

Auf der Internetseite [bahn.de/reiseziele-barrierefrei](https://bahn.de/reiseziele-barrierefrei)  stellen die Arbeitsgemeinschaft »Leichter Reisen: Barrierefreie Urlaubsziele in Deutschland« und das Projekt »Barrierefrei Austria« zusammen mit dem DB-Konzern Mobilitätspakete vor, die neben der Unterbringung am Urlaubsort auch ein mögliches Ausflugs- und Kulturprogramm beinhalten.

In Kooperation mit dem DB-Konzern hat [museum.de](https://museum.de)  eine Erhebung über barrierefreie Angebote in Museen durchgeführt. Das umfangreiche Nachschlagewerk bietet eine aktuelle Übersicht über entsprechend eingerichtete Kultureinrichtungen wie z. B. barrierefreie Audioguides, Führungen in Gebärdensprache oder taktil und akustisch zugängliche Ausstellungsobjekte ([bahn.de/reiseziele-barrierefrei](https://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 zur Ausrüstung des Bahnhofs mit einem stufenlosen Zugang), Kontaktinformationen und Servicezeiten von zentralen Anlaufstellen am Bahnhof sowie Informationen zur Wagenreihung der ICE-, Intercity- und Eurocity-Züge. Detaillierte Informationen zur App DB Bahnhof live unter: [bahnhof.de/entdecken/db-bahnhof-live](https://bahnhof.de/entdecken/db-bahnhof-live) .



# 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 oder schriftlich 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 2023 insbesondere durch folgende Themen beeinflusst:

- Höhere Reisendenzahlen im Schienenpersonenverkehr des DB-Konzerns.
- Einschränkungen und Kapazitätsengpässe im Schienennetz infolge einer anhaltend hohen Bautätigkeit. Bei DB Fernverkehr betraf dies sowohl wichtige Fernverkehrsknoten als auch Fernverkehrsstrecken.
- Beeinträchtigungen durch Sonderereignisse wie die Streiks der EVG im Frühjahr 2023 und der GDL im vierten Quartal 2023 sowie witterungsbedingte Einschränkungen u. a. infolge des Wintereinbruchs Anfang Dezember 2023 (insbesondere in Süddeutschland) und Stürmen.

Die Anzahl der Beschwerden im Kund:innendialog des Fernverkehrs erhöhte sich 2023 leicht auf rund 207.000 Beschwerden (im Vorjahr: rund 202.000 Beschwerden).

Infolge von Verspätungen und Zugausfällen gem. der Fahrgastrechteverordnung erfolgte im Berichtsjahr die Bearbeitung von rund 5,6 Millionen Entschädigungsanträgen (im Vorjahr: rund 3,8 Millionen Entschädigungsanträge) durch rund 40 am Verfahren teilnehmende Bahnen im Servicecenter Fahrgastrechte sowie in Reisezentren, Agenturen und in Verkaufsstellen nicht bundeseigener Eisenbahnen. Das Fahrgastrechteformular kann analog und digital auf [bahn.de](https://bahn.de) , oder in der DB Navigator App geltend gemacht werden. 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 digitalen Antrags dauert so insgesamt nur wenige Minuten. Im Antragsjahr erfolgten rund 65% der Einreichungen digital (im Vorjahr: rund 60%). Rund die Hälfte der digital eingereichten Anträge wurde innerhalb von zwei Tagen nach Eingang voll automatisiert abschließend bearbeitet. Die Entschädigungsquote lag im Berichtsjahr bei rund 88% (im Vorjahr: rund 89%).

Die Kundenzufriedenheit mit der Gesamtabwicklung der Entschädigungsanträge durch das Servicecenter Fahrgastrechte ist 2023 im Wesentlichen infolge mengenbedingt teilweise deutlich längerer Bearbeitungszeiten zurückgegangen und lag bei einer Schulnote von 2,6 (im Vorjahr: Schulnote von 2,4).

Die Menge der in Reisezentren abschließend vor Ort bearbeiteten Beschwerden stieg infolge der angespannten betrieblichen Situation auf 29.000 (im Vorjahr: rund 21.000 Beschwerden).

BESCHWERDEMANAGEMENT	2023	2022
Beschwerden Fernverkehr in Tsd.	207,9	201,9
<b>VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE KONTAKTKANÄLE IN %</b>		
Korrespondenzen <sup>1)</sup>	88	89
Telefon	12	11
<b>SERVICELEVEL</b>		
Korrespondenzen <sup>1)</sup> : Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden in %	28	64
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Aufnahme des Gesprächs in Sekunden	217	174
<b>ANTRÄGE GEM. FAHRGASTRECHTEVERORDNUNG / in Tsd.</b>		
Bearbeitete Fälle	5.614	3.759
Als unbegründet abgelehnte Fälle	687	400
Entschädigte Fälle	4.927	3.359

<sup>1)</sup> Im Jahr 2022 noch separate Ausweisung der Kontaktkanäle E-Mail und Brief / Fax. Ab 2023 werden alle schriftlichen Kanäle als Korrespondenzen ausgewiesen.



# Kontaktinformationen

## DB FERNVERKEHR AG

Europa-Allee 78–84  
60486 Frankfurt am Main  
www.bahn.de

## INVESTOR RELATIONS UND SUSTAINABLE FINANCE

Deutsche Bahn AG  
Investor Relations und Sustainable Finance  
Europaplatz 1  
10557 Berlin  
Telefon – 030.297-64031  
E-Mail – [ir@deutschebahn.com](mailto:ir@deutschebahn.com)  
Internet – [www.deutschebahn.com/ir](http://www.deutschebahn.com/ir)

Dieser Geschäftsbericht (Redaktionsschluss: 19. Februar 2024), der Integrierte Bericht des DB-Konzerns, der Jahresabschluss der Deutschen Bahn AG sowie aktuelle Informationen sind auch im Internet unter [db.de/berichte](http://db.de/berichte) abrufbar.



## KONZERNKOMMUNIKATION

Deutsche Bahn AG  
Konzernkommunikation  
Potsdamer Platz 2  
10785 Berlin  
Telefon – 030.297-61030  
E-Mail – [presse@deutschebahn.com](mailto:presse@deutschebahn.com)  
Internet – [www.deutschebahn.com/presse](http://www.deutschebahn.com/presse)

## DB-SERVICENUMMER

Der DB-Konzern erteilt seinen Kund:innen im Personenverkehr in Deutschland sämtliche telefonischen Auskünfte zum Ortstarif. Eine Hotline bündelt Auskünfte über Fahrpläne, Tickets und die BahnCard und navigiert Reisende gezielt zu den Servicemitarbeitenden.

- **DB-Servicenummer:** 030.297 0. Auskünfte über Fahrpreise und Fahrpläne, Informationen über die Serviceleistungen der Deutschen Bahn und zur BahnCard.
- **Mobilitätsservice-Zentrale:** 030.652 128 88. Kontakt für die Planung barrierefreier Reisen.
- **Servicecenter Fahrgastrechte:** 030.586 020 920. Informationen zu Fahrpreiserstattungen im Rahmen der EU-Fahrgastrecherverordnung.
- **Fundservice:** 030.586 020 909. Meldung von verlorenen oder gefundenen Gegenständen im Zug oder Bahnhof. Unter [bahn.de/hilfe](http://bahn.de/hilfe) finden Kund:innen Antworten auf häufige Fragen sowie weitere Kontaktmöglichkeiten.



## NACHHALTIGE PRODUKTION



**Papier aus zertifizierter nachhaltiger Produktion.**  
Die Druckerei ist nach den Standards von FSC® und PEFC zertifiziert. Die Einhaltung der strengen Regeln für den Umgang mit dem zertifizierten Papier wird jedes Jahr in entsprechenden Audits überprüft.



**Mineralölfreie Druckfarben.**  
Dieser Bericht wurde mit mineralölfreien Farben auf Basis nachwachsender Rohstoffe gedruckt.



**Ressourcenschonung.**  
Mit dem Einsatz prozessfreier Druckplatten werden Entwicklungs-, Reinigungs- und Gummierarbeiten nach der Belichtung gespart. Der Einsatz von Chemikalien sowie die Nutzung von Frischwasser zur Spülung der Druckplatten entfallen und der Stromverbrauch wird reduziert.



**Energieeffizienter Druck.**  
In der Druckerei wurde ein Energiemanagement implementiert und ein Energieaudit nach DIN EN 16247\_1 durchgeführt.

## DB-PERSONENVERKEHR IM SOCIAL WEB

Der DB-Personenverkehr steht Ihnen ebenfalls in verschiedenen Social-Media-Kanälen für Gespräche, Diskussionen, Service- und Produktfragen zur Verfügung: auf Facebook, Instagram, YouTube, WhatsApp, X (ehemals Twitter), LinkedIn und Threads.



## IMPRESSUM

Redaktion: Deutsche Bahn AG, Investor Relations und Sustainable Finance, Berlin  
Gestaltung und DTP: Studio Delhi, Mainz  
Lektorat: AdverTEXT, Düsseldorf  
Lithografie: Die Lithografen GmbH, Darmstadt  
Druck: W. Kohlhammer Druckerei GmbH + Co. KG, Stuttgart

## BILDNACHWEIS

Titel Umschlag DB AG/Max Lautenschläger  
1 DB AG/Max Lautenschläger/iStock/Mirror Image Studio  
4 DB AG/Max Lautenschläger/iStock/Mirror Image Studio  
38 DB AG/Oliver Lang