



Zugangsregeln

für

**Personen mit Behinderungen und
Personen mit eingeschränkter Mobilität
gemäß der EU-Fahrgastrechteverordnung
(Nr. 2021/782)**

der

DB Fernverkehr AG

DB Regio AG
S-Bahn Berlin GmbH
S-Bahn Hamburg GmbH
Regionalverkehre Start Deutschland GmbH
DB RegioNetz Verkehrs GmbH

Stand: Juni 2026

DB Fernverkehr AG, Europa-Allee 78-84, 60486 Frankfurt am Main
DB Regio AG, Europa-Allee 70-76, 60486 Frankfurt am Main
S-Bahn Berlin GmbH, Elisabeth-Schwarzhaupt-Platz 1, 10115 Berlin
S-Bahn Hamburg GmbH, Hammerbrookstraße 44, 20097 Hamburg
Regionalverkehre Start Deutschland GmbH, Hahnstraße 40, 60528 Frankfurt am Main
DB RegioNetz Verkehrs GmbH, Europa-Allee 70-76, 60486 Frankfurt am Main



Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Bedeutung der Zielgruppe	3
3.	Programme zur Barrierefreiheit der Deutsche Bahn AG	4
4.	Fahrgastrechte.....	4
4.1	Entschädigungen und Erstattungen aufgrund der Verordnung (EG) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Fahrgastrechte-Verordnung)	4
4.2	Entschädigung für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel und Assistenzhunde	4
5.	Beförderungsbedingungen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität sowie für Menschen mit Behinderungen einschließlich ihrer persönlichen Begleitperson und/oder ihres Assistenzhundes.....	5
5.1	Fahrkartenkauf im Zug.....	5
6.	Zugangsregelungen zur Reiseplanung und zur Buchung von Fahrkarten	6
6.1	Die Mobilitätsservice-Zentrale	6
6.2	Anmeldung der Hilfeleistung	6
6.3	Buchung von Fahrkarten und unentgeltlichen Reservierungen für eine Begleitperson	7
7.	Hilfeleistungen durch Mitarbeitende der Eisenbahnunternehmen am Bahnhof.....	8
7.1	Hilfeleistungen an Bahnhöfen mit Personal.....	8
7.2	Hilfeleistungen an Bahnhöfen ohne Personal.....	8
7.3	Nicht angemeldete Hilfeleistungen	9
8.	Zugangsregelungen zu den Fahrzeugen.....	10
▪	Im Fernverkehr	10
▪	Im Nahverkehr	10
	Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel	10



1. Einleitung

Die Fahrgastrechteverordnung (EU) 2021/782 versteht unter einer „Person mit Behinderung“ und einer „Person mit eingeschränkter Mobilität“ jede Person mit einer dauerhaften oder vorübergehenden körperlichen, geistigen, intellektuellen Behinderung oder sensorischen Beeinträchtigung, die in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren der vollen, tatsächlichen und mit anderen Fahrgästen gleichberechtigten Benutzung von Beförderungsmitteln durch diese Person entgegenstehen kann, oder eine Person, die bei der Benutzung von Beförderungsmitteln aufgrund des Alters nur eingeschränkt mobil ist.¹

In den vorliegenden Zugangsregeln wird daher generell von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen (PRM = Persons with reduced mobility) gesprochen. Nur an den Stellen, an denen die Regelungen ausschließlich für „Menschen mit Behinderungen“ gelten, werden diese explizit genannt.

Neben den vorliegenden Zugangsregeln der Eisenbahnunternehmen DB Fernverkehr AG, DB Regio AG, S-Bahn Berlin GmbH, S-Bahn Hamburg GmbH, Regionalverkehre Start Deutschland GmbH und DB RegioNetz Verkehrs GmbH liegen auch Zugangsregeln der Bahnhofsbetreiber DB InfraGO AG Geschäftsbereich Personenbahnhöfe und DB RegioNetz Infrastruktur GmbH vor, die über folgenden Link zur Verfügung gestellt werden:

<https://www.bahn.de/service/individuelle-reise/barrierefrei/barrierefrei-fahrgastrechte>

Die DB RegioNetz Verkehrs GmbH betreibt die Netze Thüringer Bergbahn, Südostbayernbahn, Erzgebirgsbahn, Kurhessenbahn und Westfrankenbahn. Nähere Informationen zu den Netzen werden über folgenden Link zur Verfügung gestellt: <https://www.db-regionetz.de/re-gio-netze>

Die Regionalverkehre Start Deutschland GmbH betreibt zwei Netze in Norddeutschland, das Netz Unterelbe und das Netz Niedersachsen-Mitte, sowie im Rhein-Main-Gebiet das Taunusnetz. Nähere Informationen zu den Netzen werden über folgenden Link zur Verfügung gestellt: <https://www.startgmbh.com/netze>

2. Bedeutung der Zielgruppe

Menschen mit Mobilitätseinschränkungen stellen für die DB Fernverkehr AG, die DB Regio AG, die S-Bahn Berlin GmbH, die S-Bahn Hamburg GmbH, die Regionalverkehre Start Deutschland GmbH und die DB RegioNetz Verkehrs GmbH eine bedeutende Kundengruppe und damit Zielgruppe dar, deren spezifische Bedürfnisse bei der strategischen Ausrichtung, der Produktentwicklung und Serviceimplementierung jetzt und in Zukunft grundsätzlich berücksichtigt werden. Das Thema „Reisen mobilitätseingeschränkter Menschen“ besitzt einen hohen Stellenwert und das nicht nur im Hinblick auf das am 01. Mai 2002 in Kraft getretene Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes und weiteren gesetzlichen Regelungen. Vielmehr bekennen sich die DB Fernverkehr AG, die DB Regio AG, S-Bahn Berlin GmbH, S-Bahn Hamburg GmbH, Regionalverkehre Start Deutschland GmbH und die DB RegioNetz Verkehrs GmbH grundsätzlich zu ihrer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als 10,5 Millionen in Deutschland lebenden Menschen mit amtlich anerkannten Behinderungen². Die Umsetzung der EU-Fahrgastrechteverordnung leistet durch die Stärkung der Rechte von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen hierzu einen weiteren Beitrag.

¹ Begriffsbestimmung gemäß Artikel 3 Nr. 21 VO (EU) Nr. 2021/782

² Dritter Teilhabebericht der Bundesregierung über die Lebenslagen von Menschen mit Beeinträchtigungen, April 2021, S. 35 f.



3. Programme zur Barrierefreiheit der Deutsche Bahn AG

Um konzernübergreifend alle Aktivitäten in Bezug auf die Belange von mobilitätseingeschränkten Reisenden, Behindertenverbänden und politischen Gremien zu koordinieren, hat die Deutsche Bahn AG bereits im Juli 2002 die Kontaktstelle für kundenbezogene Behindertenangelegenheiten eingerichtet. Ziel der Deutsche Bahn AG ist es, weitere Elemente zur Optimierung der Reisekette insbesondere für die Zielgruppe der mobilitätseingeschränkten Menschen zu verwirklichen, um ihnen ein barrierefreies Reisen zu ermöglichen. Die Basis hierfür bildet das im Jahre 2005 entwickelte „1. Programm zur Barrierefreiheit der Deutsche Bahn AG“, mit dem das Unternehmen eine weitreichende Selbstverpflichtung zur Herstellung von Barrierefreiheit eingegangen ist. Das Programm liegt in der 5. Fassung mit allen Maßnahmenplanungen der DB für den Zeitraum 2025 bis 2030 vor.

Detaillierte Informationen finden sich unter dem Link: www.bahn.de/programm-barrierefrei

4. Fahrgastrechte

Seit dem Inkrafttreten der europäischen Fahrgastrechte-Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr am 03. Dezember 2009 gelten einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr in Deutschland und in Europa. Die Fahrgastrechte-Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 wurde zum 07. Juni 2023 von der europäischen Fahrgastrechte-Verordnung (EU) 2021/782 abgelöst.

Sie räumt den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein und gilt für alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden.

U-Bahnen und Straßenbahnen fallen nicht hierunter. Für Fahrten in Verkehrsverbünden und im Geltungsbereich von Landestarifen gelten ggf. abweichende Regelungen.

4.1 Entschädigungen und Erstattungen aufgrund der Verordnung (EG) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Fahrgastrechte-Verordnung)

Detaillierte Informationen zu Entschädigungs- und Erstattungsansprüchen bei Zugverspätungen, verpassten Anschlüssen oder ausgefallenen Zügen finden sich unter dem folgenden Link: www.bahn.de/fahrgastrechte

Für mobilitätseingeschränkte Reisende gelten die gleichen fahrgastrechtlichen Ansprüche im nationalen und internationalen Eisenbahnverkehr wie für alle anderen Reisenden. Detaillierte Informationen zu den Ansprüchen bei Zugverspätungen, verpassten Anschlüssen oder ausgefallenen Zügen finden sich unter folgendem Link: <https://www.bahn.de/fahrgastrechte-mer>

4.2 Entschädigung für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel und Assistenzhunde

Verursachen Eisenbahnunternehmen den Verlust oder die Beschädigung von für die Beförderung zugelassenen Mobilitätshilfen einschließlich Rollstühlen und Hilfsmitteln oder den Verlust oder die Verletzung von Assistenzhunden, ist Schadensersatz zu leisten. Darüber hinaus haben Eisenbahnunternehmen zügig alle zumutbaren Bemühungen zu unternehmen, um Ersatz für Mobilitätshilfen oder Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen.



5. Beförderungsbedingungen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität sowie für Menschen mit Behinderungen einschließlich ihrer persönlichen Begleitperson und/oder ihres Assistenzhundes

Menschen mit eingeschränkter Mobilität werden gemäß der Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutsche Bahn AG (BB Personenverkehr) und der Tarifbedingungen des Deutschlandtarifs in ihrer jeweils aktuellen Fassung sowie den hier vorliegenden Zugangsregeln befördert.

Menschen mit Behinderungen und ihr persönlicher Begleiter und/oder ihr Assistenzhund werden gemäß der Beförderungsbedingungen für besondere Personengruppen, die die BB Personenverkehr ergänzen, und der Tarifbedingungen für besondere Personengruppen im Deutschlandtarif in ihrer jeweils aktuellen Fassung sowie den hier vorliegenden Zugangsregeln befördert.

Die jeweils aktuellen Fassungen der Beförderungsbedingungen stehen unter folgendem Link zur Verfügung: <https://www.bahn.de/agb>

5.1 Fahrkartenkauf im Zug

Menschen mit Behinderungen, die bei Antritt ihrer Reise keine gültige Fahrkarte haben, können eine Fahrkarte in den Zügen der DB Fernverkehr AG gegen Vorlage eines entsprechenden Nachweises zum Flexpreis unter Berücksichtigung etwaiger Ermäßigungen (z. B. BahnCard-Rabatt) auf Rechnung erwerben. Auf Wunsch des Reisenden kann die Rechnung parallel auch nochmals per Mail zugestellt werden. Hierfür ist es erforderlich, dass im Rahmen der Angabe der persönlichen Daten für die Rechnungserstellung auch die E-Mail-Adresse mitgeteilt wird.

Menschen mit Behinderungen, die bei Antritt ihrer Reise keine gültige Fahrkarte haben, können eine Fahrkarte in einem Zug der DB Regio AG oder in einem Zug der Netze der DB RegioNetz Verkehrs GmbH oder in einem Zug der Netze der Regionalverkehre Start Deutschland GmbH mit Fahrkartenverkauf gegen Vorlage eines entsprechenden Nachweises erwerben. Sie zahlen statt des Bordpreises nur den Normalpreis unter Berücksichtigung etwaiger an Bord erhältlicher Ermäßigungen (z.B. BahnCard-Rabatt). In den Zügen der S-Bahn Hamburg GmbH und der S-Bahn Berlin GmbH findet kein Fahrkartenverkauf statt.

Der Anspruch zum Kauf einer Fahrkarte in den Zügen der DB Fernverkehr AG bzw. in einem Zug der DB Regio AG oder in einem Zug der Netze der DB RegioNetz Verkehrs GmbH oder in einem Zug der Netze der Regionalverkehre Start Deutschland GmbH mit Fahrkartenverkauf besteht für den Reisenden nur bei Vorlage eines entsprechenden Nachweises der Behinderung. Kann der Reisende keinen entsprechenden Nachweis vorlegen, so erhält er eine Fahrpreisnacherhebung. Legt der Reisende innerhalb von 14 Tagen nach der Reise den zum Reisezeitpunkt gültigen Nachweis vor, so ist statt des erhöhten Beförderungsentgeltes lediglich der Flexpreis bzw. der Normalpreis unter Berücksichtigung anwendbarer Ermäßigungen (z.B. BahnCard-Rabatt) zu zahlen.



6. Zugangsregelungen zur Reiseplanung und zur Buchung von Fahrkarten

6.1 Die Mobilitätsservice-Zentrale

Die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) bietet Informationen zu Ein-, Um- und Ausstiegshilfen an, sie nimmt Anmeldungen für Hilfeleistungen entgegen und sorgt für deren Organisation. Anmeldungen für Reisen ins Ausland werden ebenfalls entgegengenommen, diese werden bei dem entsprechenden Eisenbahnunternehmen bestellt. Die Annahme und Durchführung der Hilfeleistung erfolgt nach den spezifischen Regeln des jeweiligen Landes.

Darüber hinaus bietet die MSZ auch eine Reiseauskunft und die Möglichkeit zur Buchung von Platzreservierungen und/oder zur Buchung von Fahrkarten für Reisen innerhalb Deutschlands, aber auch für Reisen ins Ausland, an.

Alle Services orientieren sich dabei speziell an den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen. So werden von den speziell geschulten Mitarbeiter:innen z. B. möglichst Direktverbindungen ohne Umstiege ausgewählt oder die Platzreservierung mit gezielter Buchung individuell geeigneter Plätze vorgenommen. Bestellte Fahrkarten und/oder Reservierungen können per E-Mail versendet oder am Fahrkartenautomaten abgeholt werden. Auf Wunsch werden die Reiseunterlagen auch per Post zugesendet.

Erreichbarkeit:

Telefonnummer: 030 652 128 88
E-Mail: msz@deutschebahn.com

Menschen mit einer Höreinschränkung haben die Möglichkeit ihre Anfrage per E-Mail an die Mobilitätsservice-Zentrale zu senden.

E-Mail: deaf-msz@deutschebahn.com

Öffnungszeiten:

montags bis freitags von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr und
samstags, sonntags und an bundeseinheitlichen Feiertagen von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr

6.2 Anmeldung der Hilfeleistung

Die Anmeldung von Hilfeleistungen ist bei Reisen sowohl innerhalb Deutschlands als auch ins europäische Ausland bis spätestens 24 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, anzunehmen.

Für eine für mehrere Fahrten auf der gleichen Strecke gültige Fahrkarte ist eine einzige Anmeldung ausreichend. Der Reisende selbst oder sein Vertreter haben alle zumutbaren Bemühungen zu unternehmen, um im Falle einer Anmeldung zu einer für mehrere Fahrten gültigen Fahrkarte eine Annullierung nachfolgender Fahrten mindestens zwölf Stunden im Voraus der Mobilitätsservice-Zentrale mitzuteilen.

Eine kostenlose und barrierefreie Anmeldung von Hilfeleistungen ist auch über das Online-Formular, welches über den Link www.bahn.de/barrierefrei bzw. www.msz-bahn.de erreichbar ist, möglich. Neben Hilfeleistungen können hierüber auch Sitzplatz- und Rollstuhlstellplatzreservierungen sowie Fahrkarten und Reiseauskünfte angefordert werden.

Darüber hinaus werden Anmeldungen von Hilfeleistungen auch in den DB Reisezentren/ DB Video-Reisezentren, den DB Agenturen und an den DB Informationen entgegengenommen.



6.3 Buchung von Fahrkarten und unentgeltlichen Reservierungen für eine Begleitperson

Die Mobilitätsservice-Zentrale berücksichtigt bei Anfragen zu Fahrkarten und Reservierungen und einer vorliegenden Berechtigung – Schwerbehindertenausweis mit dem Merkzeichen B – auch die Buchung von bis zu zwei kostenfreien Sitzplätzen für den Reisenden und die Begleitperson. Die Begleitperson muss mindestens 6 Jahre alt sein.

Die Buchung der kostenfreien Sitzplätze kann auch in allen DB Reisezentren/DB Video-Reisezentren und DB Agenturen durchgeführt werden.

Seit November 2025 können Reisende mit einem Schwerbehindertenausweis und dem Merkzeichen B in Verbindung mit dem Kauf ihrer Fahrkarte auch auf bahn.de und in der App DB Navigator eine unentgeltliche Reservierung für sich und die Begleitperson innerhalb Deutschlands buchen.

Seit Mai 2026 ist es ebenfalls auf bahn.de und in der App DB Navigator möglich, dass Reisende im Rollstuhl mit einem Schwerbehindertenausweis und dem Merkzeichen G, aG, H oder Gl in Verbindung mit dem Kauf ihrer Fahrkarte für Reisen innerhalb Deutschlands eine unentgeltliche Reservierung für den Rollstuhlplatz buchen können. Ist im Schwerbehindertenausweis auch das Merkzeichen B enthalten, dann kann die unentgeltliche Reservierung für die Begleitperson ebenfalls mit gebucht werden.

Für Reisende, die zwischen 0 und 5 Jahre alt sind und einen Schwerbehindertenausweis mit dem Merkzeichen B haben, ist die Buchung der kostenfreien Sitzplätze für den Reisenden und die Begleitperson nur über die Mobilitätsservice-Zentrale, alle DB Reisezentren/DB Video-Reisezentren und die DB Agenturen möglich. Dies gilt auch für Reisende im Rollstuhl mit dem Merkzeichen G, aG, H oder Gl im Schwerbehindertenausweis.



7. Hilfeleistungen durch Mitarbeitende der Eisenbahnunternehmen³ am Bahnhof

Auf der Internetseite [bahnhof.de](https://www.bahnhof.de) und der zugehörigen App <https://www.bahnhof.de/entdecken/bahnhof-pwa> gibt es zu allen Bahnhöfen in Deutschland umfassende und detaillierte Informationen zur Infrastruktursituation sowie zu den Serviceeinrichtungen, so dass sich Kundinnen und Kunden vorab über ihre Reisemöglichkeiten informieren können. Auf der Internetseite [bahnhof.de](https://www.bahnhof.de) im Abschnitt „Service“ unter „Mobilitätsservice“ werden für den gewünschten Bahnhof die Zeiten, zu denen Kundinnen und Kunden Unterstützung beim Ein-, Aus- oder Umstieg durch das Personal des Bahnhofsbetreibers erhalten können, angezeigt.

7.1 Hilfeleistungen an Bahnhöfen mit Personal

An Bahnhöfen, die mit Servicepersonal ausgestattet sind und an denen das Personal im Dienst ist, bieten die unter Nr. 1 der Zugangsregeln genannten Eisenbahnunternehmen kostenlose Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an. An diesen Bahnhöfen sorgen die Eisenbahnunternehmen dafür, dass Menschen mit Mobilitätseinschränkungen Hilfe beim Ein-, Um- und/oder Aussteigen geleistet wird.

Der Ein- bzw. Ausstieg in bzw. aus den Fahrzeugen der Eisenbahnunternehmen DB Regio AG, DB RegioNetz Verkehrs GmbH, Regionalverkehre Start Deutschland GmbH, S-Bahn Hamburg GmbH und S-Bahn Berlin GmbH erfolgt, soweit die örtlichen Gegebenheiten dies zulassen, wenn vorhanden, mit Unterstützung der im jeweiligen Fahrzeug integrierten Einstiegshilfe, die durch das Zugpersonal bedient wird. Beim Umstieg unterstützt das Servicepersonal des Bahnhofsbetreibers.

Menschen mit Mobilitätseinschränkungen werden beim Ein- bzw. Ausstieg in bzw. aus den Fahrzeugen der DB Fernverkehr AG entweder von Mitarbeitenden der DB Fernverkehr AG oder vom Servicepersonal des Bahnhofsbetreibers unterstützt. Letztere unterstützen Menschen mit Mobilitätseinschränkungen auch beim Umstieg.

An Bahnhöfen, an denen der Hublift des Bahnhofsbetreibers zum Einsatz kommt, unterstützt das Servicepersonal des Bahnhofsbetreibers beim Ein- bzw. Aussteigen. Personen, die eine Hilfeleistung angemeldet haben, finden sich am Startbahnhof der Reise mindestens 20 Minuten vor Abfahrt des Zuges an dem von der Mobilitätsservice-Zentrale für die angemeldete Reise mitgeteilten Treffpunkt ein.

7.2 Hilfeleistungen an Bahnhöfen ohne Personal

An Bahnhöfen, die nicht mit Servicepersonal ausgestattet sind, bieten die unter Nr. 1 der Zugangsregeln genannten Eisenbahnunternehmen kostenlose Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an. An diesen Bahnhöfen unterstützen die Mitarbeitenden der Eisenbahnunternehmen Menschen mit Mobilitätseinschränkungen beim Ein- und/oder Aussteigen.

Der Ein- bzw. Ausstieg in bzw. aus dem Fahrzeug des Eisenbahnunternehmens erfolgt für Reisende mit Rollstuhl, soweit die örtlichen Gegebenheiten dies zulassen, wenn vorhanden, mit Unterstützung der im Fahrzeug integrierten Einstiegshilfe, die durch das Zugpersonal bedient wird.

An einigen Bahnhöfen werden zur Erbringung der Hilfeleistung für den Ein- bzw. Ausstieg Servicedienstleister entsandt, die im Auftrag des Eisenbahnunternehmens die jeweilige

³ DB Fernverkehr AG, DB Regio AG, S-Bahn Berlin GmbH, S-Bahn Hamburg GmbH, Regionalverkehre Start Deutschland GmbH, DB RegioNetz Verkehrs GmbH



Hilfeleistung erbringen. Unangemeldete (spontane) Hilfeleistungen sind an diesen Bahnhöfen nicht möglich; eine vorherige Anmeldung des Hilfebedarfs ist Voraussetzung.

Des Weiteren wird an allen Bahnhöfen, die nicht mit Personal ausgestattet sind, direkt am Bahnhof mit Hilfe eines Aushanges darüber informiert, wo sich der nächstgelegene mit Personal ausgestattete Bahnhof befindet und welches der nächstgelegene Bahnhof ist, an dem Hilfeleistungen durchgeführt werden können.

7.3 Nicht angemeldete Hilfeleistungen

An allen Bahnhöfen, die mit Personal besetzt sind, wird auch bei unangemeldeten Reisen geholfen.

Wird eine spontane Hilfeleistung an Bahnhöfen benötigt, die mit einer DB Information ausgestattet sind, wendet sich der Reisende zunächst an das dortige Servicepersonal. An Bahnhöfen ohne DB Information wendet sich der Reisende zunächst an das Servicepersonal, welches auf dem Bahnhof unterwegs ist oder, wenn das Servicepersonal nicht zeitnah genug angetroffen werden kann, an die zuständige 3-S-Zentrale. Nähere Informationen an welchem Ort sich Reisende im Nahverkehr einfinden sollten, können im Folgenden unter Punkt 8 entnommen werden.

Vor allem für Reisen in Fernverkehrszügen wird für Reisende im Rollstuhl die Reservierung eines Rollstuhlstellplatzes empfohlen. Ist eine speziell benötigte Hilfeleistung durch Servicepersonal des Bahnhofsbetreibers zur Unterstützung beim Ein- bzw. Ausstieg z.B. aufgrund örtlicher oder fahrzeugtechnischer Gegebenheiten erforderlich, empfehlen wir eine Voranmeldung über die Mobilitätsservice-Zentrale oder die anderen unter Nr. 6 der Zugangsregeln genannten Anlaufstellen, damit die Reise wie geplant durchgeführt werden kann. Für Reisende in einem Rollstuhl kann eine unangemeldete Reise in einem Fernverkehrszug nur dann gewährleistet werden, sofern ein freier Rollstuhlstellplatz vorhanden ist.



8. Zugangsregelungen zu den Fahrzeugen

▪ Im Fernverkehr

Im Bereich des Fernverkehrs sind alle ICE-Züge planmäßig mit einem bis vier Rollstuhlstellplätzen sowie mindestens einer für Rollstuhlfahrer nutzbaren Toilettenanlage ausgestattet. Für Personen mit einer Sinnesbehinderung werden Informationen im Zwei-Sinne-Prinzip ausgegeben. Für alle nach dem 01.07.2004 neu beschafften Fahrzeugtypen gelten darüber hinaus die Anforderungen nach einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe sowie nach weiteren Maßnahmen zur Herstellung von Barrierefreiheit.

Bei einem defekten Universal-WC obliegt die Entscheidung und das Risiko dem Gast, ob er die Reise trotz nicht nutzbarem Universal-WC antreten will. Möchte der Gast die Reise nicht antreten, kann er auf die nächstmögliche bzw. eine andere Zugverbindung mit einem funktionsfähigen Universal-WC ausweichen.

▪ Im Nahverkehr

Innerhalb des Nahverkehrs ist eine barrierefreie Ausstattung der Züge mit fahrzeuggebundenen Einstiegshilfen, rollstuhlgerechten Toiletten, digitalen Informationssystemen und Service-Ruf bereits größtenteils realisiert. Bei allen Projekten im Schienenpersonennahverkehr sind die DB Regio AG, die DB RegioNetz Verkehrs GmbH und die Regionalverkehre Start Deutschland GmbH auf die Vorgaben der Bundesländer angewiesen, die mit ihren Anforderungen bezüglich Gebraucht- und/oder Neufahrzeugen über den Umfang und die Qualität des Angebots sowie den Herstellungsgrad von Barrierefreiheit entscheiden. Über die Mobilitätsservice-Zentrale erhalten Menschen mit einer Mobilitätseinschränkung nicht nur eine auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Reiseberatung, sondern werden auch beim Zugpersonal entsprechend vorgemeldet. So können sich Kund:innen und Mitarbeiter:innen auf etwaige Hilfeleistungen wie zum Beispiel auf die Bereitstellung einer Überfahrrampe oder eines Hubliftes für Rollstuhlfahrende gezielt einstellen.

Angemeldete Hilfeleistungen für Reisen in Zügen der S-Bahnen werden ebenfalls an das Zugpersonal der S-Bahn-Triebzüge vorgemeldet. Die Triebfahrzeugführer:innen beobachten den Bahnsteig und übernehmen stets die Hilfeleistungen an der Zugspitze bzw. bei unangemeldeten Reisen, sofern ein Hilfebedarf offensichtlich wird. Per Taster an der Ein- bzw. Ausstiegstür zum Mehrzweckbereich wird der Ein- bzw. Ausstiegswunsch direkt an den/die Triebfahrzeugführer:in übermittelt.

Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel

Sowohl bei der in einem Fahrzeug integrierten Einstiegshilfe als auch bei einer Einstiegshilfe des Bahnhofsbetreibers gibt es Grenzen, die bei Nutzung mit einem orthopädischen Hilfsmittel hinsichtlich Größe und Traglast einzuhalten sind. Eine Anmeldung für eine Hilfeleistung kann daher nur dann angenommen werden, wenn das jeweilige orthopädische Hilfsmittel den Anforderungen, die im „Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel“ genannt sind, entspricht.

Der Leitfaden steht unter folgendem Link im Bereich „Angebote und Vergünstigungen“ unter dem Punkt „Hilfsmittel kostenfrei mitnehmen“ zum Download zur Verfügung: www.bahn.de/barrierefrei

Kunden mit orthopädischen Hilfsmitteln, die ein abweichendes Maß und/oder Gesamtgewicht erreichen, reisen auf eigene Verantwortung und sind aufgefordert, sich vor ihrer Reise bei den 3-S-Zentralen der jeweiligen Bahnhöfe über die Möglichkeit einer Hilfeleistung zu informieren (Aufzugsmaße sowie Höchstgewicht und Maximalgröße für den Hublift).