

A thick, horizontal grey bar spans the width of the page near the top.

Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel

DB Vertrieb GmbH

**Kontaktstelle für
Behindertenangelegenheiten**

02. Dezember 2024

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Einleitung	3
2 Ausgangslage.....	4
2.1 Definition „Orthopädische Hilfsmittel“	4
2.2 Voraussetzungen seitens der Unternehmen der Deutsche Bahn AG	4
2.2.1 Formale Rahmenbedingungen	4
2.2.2 Technische Voraussetzungen.....	5
3 Besonderheiten für die verschiedenen Hilfsmittel	7
3.1 Rollstühle und Elektro-Scooter/Mobile	7
3.1.1 Darstellung der Hilfsmittel.....	7
3.1.2 Mitnahmebestimmungen im Fernverkehr.....	8
3.1.3 Mitnahmebestimmungen im Nahverkehr	8
3.2 Beidarmig bediente Gehhilfen.....	9
3.3 Einarmig bediente Gehhilfen	9
3.4 Sonstige Hilfsmittel für die Mobilität.....	10
3.4.1 Kinderwagen und Reha-Buggy	10
3.4.2 Kleine Dreiräder mit den Maßen weniger als 120 cm in der Länge und 70 cm in der Breite	10
3.4.3 Dreiräder, Liegedreiräder, lange Laufräder, große Micro-Bikes, nicht trennbare Fahrradrollstühle (Hand-Bikes).....	11
3.4.4 Fahrräder, Elektrofahrräder, Tandems und Tretroller/Elektro-Tretroller	12
3.4.5 Elektrokleinstfahrzeuge	12
3.4.6 Ausgeschlossene Hilfsmittel	13
4 Exkurs Beförderung von orthopädischen Hilfsmitteln und Krankenfahrstühlen bis 31,5 kg mit dem DB Gepäckservice.....	13

1 Einleitung

Vielfältige Anfragen von Menschen mit Behinderungen und DB-Mitarbeitern bezüglich der Mitnahme von orthopädischen Hilfsmitteln im Zug zeigen, dass teilweise Unklarheit darüber besteht, welche Hilfsmittel erlaubt und wie diese zu erkennen sind. Dieser Leitfaden hat für die Beförderung von orthopädischen Hilfsmitteln durch die Unternehmen der Deutsche Bahn AG Empfehlungscharakter und soll als Orientierungshilfe für Kunden und Mitarbeiter dienen. Er ist nicht Bestandteil von Beförderungsverträgen und begründet keine Fahrgastrechte.

Als Grundlage für diese Empfehlungen dienen die technischen Voraussetzungen am Bahnsteig und im Zug sowie die Abmessungen der am Markt erhältlichen orthopädischen Hilfsmittel.

Bei einer Beförderung auf Rollstuhlstellplätzen (Abgrenzung siehe Kapitel 2.2.2.1) benötigen Menschen mit Behinderungen sowie eine ggf. unentgeltlich mitreisende Begleitperson (Merkzeichen „B“ im Schwerbehindertenausweis ist hierfür Voraussetzung) eine Fahrtberechtigung für die 2. Klasse, unabhängig davon in welcher Wagenklasse der Rollstuhlstellplatz angesiedelt ist.

2 Ausgangslage

2.1 Definition „Orthopädische Hilfsmittel“

Orthopädische Hilfsmittel werden nach dem Sozialgesetzbuch (§§ 33, 34 SGB V) als Geräte definiert, die korrigierend, ausgleichend oder stützend auf die Haltungs- und Bewegungsorgane wirken oder deren einzelne Funktionen ersetzen.

Die Definition nach der ISO 999 „Hilfsmittel für Menschen mit Behinderungen – Klassifikation und Terminologie“ ist im Vergleich zum Hilfsmittelbegriff des neunten Sozialgesetzbuches (SGB IX) im Kontext der medizinischen Rehabilitation weiter gefasst und schließt auch Alltagsgegenstände sowie Gegenstände für die Arbeit und die Freizeit ein.

Hilfsmittel sind demnach „...jegliche Produkte, einschließlich Software, die von oder für Menschen mit Behinderungen verwendet werden, um am öffentlichen Leben teilzuhaben, um Körperfunktionen/-strukturen und Aktivitäten zu schützen, zu unterstützen, zu messen oder zu ersetzen oder um Schädigungen, Beeinträchtigungen der Aktivität und Einschränkungen der Teilhabe zu verhindern...“

Sie können in verschiedene Kategorien eingeteilt werden.

In diesem Leitfaden werden die „Hilfsmittel für die persönliche Mobilität“ betrachtet. Dazu gehören:

- Muskelkraftgetriebene Rollstühle
- Handbetriebene Fahrradrollstühle (Hand-Bikes)
- Motorbetriebene Rollstühle
- Elektro-Mobile
- Beidarmig bediente Gehhilfen (z.B. Rollatoren, Gehgestelle)
- Einarmig bediente Gehhilfen (z.B. Gehstöcke, Gehstützen)
- Sonstige Mobilitätshilfen (z.B. Reha-Buggy, kleine Dreiräder, Fahrräder und Segways)

2.2 Voraussetzungen seitens der Unternehmen der Deutsche Bahn AG

2.2.1 Formale Rahmenbedingungen

Das SGB IX, Teil 3, Kapitel 13 legt fest, dass schwerbehinderte Fahrgäste im Öffentlichen Personenverkehr ein Recht auf Mitnahme eines Krankenfahrstuhls oder sonstiger orthopädischer Hilfsmittel besitzen „soweit die Beschaffenheit des Verkehrsmittels dies zulässt“ (§ 228 (6) Nr. 2).

Auch die Entscheidung der Europäischen Kommission vom 21. Dezember 2007 „über die technische Spezifikation für die Interoperabilität bezüglich ‚eingeschränkt mobiler Personen‘ im konventionellen transeuropäischen Eisenbahnsystem und im transeuropäischen Hochgeschwindigkeitsbahnsystem“, nach ihrer englischen Bezeichnung „TSI PRM“ genannt, enthält genau jene Maße, die die Deutsche Bahn AG bei der Entscheidung über die Mitnahme von orthopädischen Hilfsmitteln zu Grunde legt.

Folglich wird dieser Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel von den technischen Voraussetzungen bestimmt. Er gilt für alle Nah- und Fernverkehrszüge der Deutsche Bahn AG für Reisen innerhalb Deutschlands; tariflich übergeordnete Regelungen; z. B. von Verkehrsverbänden können andere Festlegungen treffen. Während einige Nahverkehrszüge über großzügige Kapazitäten zur Mitnahme von Hilfsmitteln im Rahmen ihrer Mehrzweckräume verfügen, erfordert die Gestaltung anderer Züge, insbesondere aller Fernverkehrszüge, eine restriktive Auslegung. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales stützt diese Vorgehensweise.

Zur Disposition personeller Hilfen ist eine Anmeldung über die Mobilitätsservice-Zentrale unbedingt zu empfehlen. So kann nicht nur im Vorfeld die Realisierbarkeit der gewünschten Hilfen geprüft werden, sondern Treffpunkte im Bahnhof bzw. am Zug können vereinbart werden, um bedarfsgerecht und ohne Verzögerung die Hilfeleistungen durchführen zu können.

Die unentgeltliche Hilfeleistung bei Ein- und Ausstiegshilfen für Fahrgäste mit orthopädischen und Reha-Hilfsmitteln ist abhängig vom Eintrag des Merkzeichens „G“ im Schwerbehindertenausweis. Zusätzlich können die Mitarbeiter ein Gepäckstück tragen. Weitere Gepäckstücke können durch den kostenpflichtigen Gepäckträgerservice übernommen oder im Vorfeld durch Nutzung des Serviceangebotes „DB Gepäckservice“ versandt werden (siehe auch Kapitel 4).

Weiterhin regeln die Beförderungsbedingungen für Reisegepäck, dass Krankenfahrstühle bis 31,5 kg als Sondergepäck sowie andere orthopädische Hilfsmittel, unter Berücksichtigung ihrer Maße und Gewichte, von der Deutsche Bahn AG unentgeltlich befördert werden, wenn der schwerbehinderte Reisende einen Ausweis mit Merkzeichen „G“ vorweisen kann.

2.2.2 Technische Voraussetzungen

2.2.2.1 Fahrzeugseitige Voraussetzungen

Für die Erstellung des Leitfadens in Bezug auf die Beförderung orthopädischer Hilfsmittel in den Zügen der Deutsche Bahn AG sind die technischen Voraussetzungen von entscheidender Bedeutung.

Entscheidend für die Beförderung orthopädischer Hilfsmittel im Zug ist vor allem der Anhang M zur o.g. TSI PRM (1300/2014).

Er legt einheitliche Abmessungen für Rollstühle fest:

Länge: 120 cm + 5 cm für die Füße

Breite: 70 cm + min. 10 cm für die Hände am Rad

Weiterhin liegen die Abmessungen der barrierefreien Bereiche im Zug zugrunde (Angaben folgen den Programmen der Deutsche Bahn AG zur Barrierefreiheit; siehe auch www.bahn.de/programm-barrierefrei, die den sukzessiven Abbau von Barrieren entlang der Reisekette zum Ziel haben):

Tür-/Gangbreite: ≥ 85 cm in rollstuhlgerichten Bereichen

Wendefläche im Zug/Behinderten-WC: 150 cm x 150 cm

Höhe der Tischunterkante am Rollstuhlstellplatz und der Waschtischunterkante im Sanitärbereich: ≥ 67 cm

In den Fernverkehrszügen ist für die Mitnahme im Fahrradabteil, unabhängig von den Regelungen zur Fahrradkarte, eine Stellplatzreservierung erforderlich. Wenn alle Fahrradstellplätze ausgebucht sind, kann aus Sicherheitsgründen keine Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel dieser Kategorie ermöglicht werden.

Die Breite der orthopädischen Hilfsmittel darf bei Mitnahme in Fernverkehrszügen 70 cm nicht überschreiten.

Das orthopädische Hilfsmittel muss vom Kunden gegen Umfallen bzw. Wegrollen gesichert werden, wenn eine Aufhängung in vorhandene Fahrradhalterungen nicht möglich ist. Tür- und Gangbereiche sind dabei stets freizuhalten.

Die Beförderung von orthopädischen Hilfsmitteln in Zügen des Nahverkehrs mit Maßen größer als 120 x 70 cm ist nur eingeschränkt möglich und kann abgelehnt werden. Orthopädische Hilfsmittel mit einem Wendekreis von mehr als 150 x 150 cm können nicht befördert werden.

Die maximale Traglast der fahrzeuggebundenen Einstiegshilfen im Nahverkehr beträgt 350 kg.

Des Weiteren sind die Voraussetzungen am Bahnsteig zu beachten. Einige Züge im Nah- und im Fernverkehr verfügen über fahrzeuggebundene Einstiegshilfen. Bis zur vollständigen Ausstattung der Fahrzeugflotte dienen mobile Einstiegshilfen am Bahnsteig als Interimslösung.

2.2.2.2 Bahnsteigseitige Voraussetzungen

Für die Zielgruppe relevante Informationen zur Bahnhofs- und Bahnsteigausstattung werden den Mitarbeitern der Mobilitätsservice-Zentrale zur Verfügung gestellt. Sie verfügen unter anderem über Informationen zu den folgenden Parametern:

- Stufenfreiheit
- Zeitraum der Hilfeleistung
- Aufzüge und deren Betriebszustand
- Rollstuhlhubgeräte
- Sonstige Einstiegshilfen (z.B. Treppenraupen)
- Gepäckhilfen
- Treffpunkt
- Mindestumsteigezeiten

An vielen Bahnhöfen, an denen eine Hilfeleistung angeboten wird (siehe hierzu auch Anlage 1 - „Bahnhofliste & Servicezeiten“ zu den Zugangsregeln der DB InfraGO AG für die Beförderung von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gemäß Art. 21 der Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (VO (EU) Nr. 2021/782) unter www.bahn.de/fahrgastrechte) stehen Rollstuhlhubgeräte mit den folgenden Abmessungen und Traglasten zur Verfügung:

Traglast: 250 kg bis 350 kg

Maße: 120 cm x 80 cm (Plattformgröße)

Die Rollstuhlhubgeräte sind auf der Basis der Empfehlungen der europäischen Normen EN 2921, EN 2922, EN 50099 sowie EN 1493 (Hebebühnen) konstruiert.

Bei der Betrachtung einzelner orthopädischer Hilfsmittel hinsichtlich ihrer Beförderungsfähigkeit müssen die oben genannten Kriterien immer erfüllt sein, um eine Beförderung zu gewährleisten. Bei der Anmeldung bei der Mobilitätsservice-Zentrale ist es notwendig, sowohl das Gesamtgewicht von Rollstuhl und zu befördernder Person sowie die Länge und Breite des Rollstuhls anzugeben. Die Mitarbeiter können einen Abgleich mit der Tragfähigkeit der am Bahnhof vorhandenen Einstiegshilfen vornehmen. Nicht angemeldete Reisende teilen diese Angaben unbedingt rechtzeitig vor Abfahrt des Zuges den Servicemitarbeitern am Bahnhof mit.

3 Besonderheiten für die verschiedenen Hilfsmittel

Alle folgenden Angaben beruhen auf einer stichprobenartigen Untersuchung des Angebots an orthopädischen Hilfsmitteln bezüglich Abmessung und Gewicht. Für die Untersuchung wurde auf das Hilfsmittelverzeichnis (vgl. § 139 SGB V) zurückgegriffen.

3.1 Rollstühle und Elektro-Mobile

3.1.1 Darstellung der Hilfsmittel

3.1.1.1 Muskelkraftbetriebene Rollstühle



3.1.1.2 Handbetriebene Fahrradrollstühle



3.1.1.3 Motorbetriebene Rollstühle und Elektro-Mobile*)



*) Für die Mitnahme in den Zügen sind ausschließlich die Elektro-Mobile, die im Hilfsmittelverzeichnis der GKV gemäß § 139 SGB V gelistet sind und von einem schwerbehinderten Menschen mit entsprechendem Nachweis der Schwerbehinderung genutzt werden, zugelassen.

3.1.2 Mitnahmebestimmungen im Fernverkehr

- Die Mitnahme auf einem Rollstuhlstellplatz erfolgt für schwerbehinderte Menschen mit Merkzeichen „B“ und „G/aG“ im Schwerbehindertenausweis unentgeltlich.
- Ist kein Merkzeichen „B“ im Schwerbehindertenausweis vorhanden, fällt ein Reservierungsentgelt an.
- Die Beförderung erfolgt auf einem Rollstuhlstellplatz, wenn die maximalen Maße nach TSI PRM Anlage M in der Länge 120 cm und in der Breite 70 cm nicht überschritten werden.
- Bei einem Hand-Bike ist die Trennung des manuell betriebenen Rollstuhls vom Handantrieb mit Vorderrad erforderlich.
- Bei Verwendung einer entkuppelbaren Zugmaschine für einen manuellen Rollstuhl,
 - muss die/der Reisende sich auf einen Zugsitz umsetzen können
 - muss der Rollstuhl faltbar sein,
 - muss eine Begleitperson für den Transfer der Zugmaschine zwischen Einstiegsbereich und Rollstuhlstellplatz zur Verfügung stehen, die zudem für die Abstellung beider Hilfsmittel auf einem Rollstuhlstellplatz sorgt.
 - Ist der Zugang über eine Rampe direkt zum Rollstuhlstellplatz möglich (keine schmalen Gänge und Zwischentüren) und der Reisende kann selbstständig die notwendigen Rangiervorgänge vornehmen, kann ggf. auf die Hilfsperson verzichtet werden.
- Das Gesamtgewicht darf die Tragfähigkeit der Einstiegshilfe (auch fahrzeuggebunden) nicht überschreiten (250 kg bzw. 350 kg).
- Befindet sich der Rollstuhlstellplatz im Bereich der 1. Klasse, ist eine Fahrberechtigung für die 2. Klasse ausreichend.
- Es erfolgt keine Mitnahme im Fahrradabteil, da dieses nicht den Sicherheits- und Komfortansprüchen genügt (fehlende Universaltoilette bzw. Serviceruftaste).

3.1.3 Mitnahmebestimmungen im Nahverkehr

- Es ist eine eingeschränkte Beförderung bei Maßen größer als 120 x 70 cm möglich.
- Das Gesamtgewicht darf die Tragfähigkeit der Einstiegshilfe (auch fahrzeuggebunden) nicht überschreiten (250 kg bzw. 350 kg).
- Die Verantwortung bei der Benutzung liegt beim Kunden.

3.2 Beidarmig bediente Gehhilfen

Gehgestelle, Rollatoren, spezielle Roller mit Sitzfläche für kleinwüchsige Menschen, Micro-Bikes und Laufräder werden nicht mit einer Einstieghilfe verladen, da sie nicht so groß und nicht so schwer wie Rollstühle sind. Servicemitarbeiter unterstützen jedoch beim Ein- und Ausstieg, sofern dies benötigt wird.

Fast alle Gehhilfen sind klappbar und können durch Begleitpersonen oder das Zugpersonal unter oder zwischen den Sitzen bzw. in den Gepäckregalen verstaut werden.

Nicht zusammenklappbare Gehgestelle, Laufräder und Rollatoren sowie Micro-Bikes werden auf dem Rollstuhlstellplatz befördert, sofern das Merkzeichen „G“ im Schwerbehindertenausweis vorhanden ist.

Nicht zusammenklappbare Fahrräder und Elektrofahrräder, die nicht zulassungspflichtig sind, können in Fahrradabteilen befördert werden. Siehe auch Kapitel 3.4.3 unten



3.3 Einarmig bediente Gehhilfen

Die Mitnahme von Gehstöcken und Gehstützen durch ältere, kranke oder behinderte Menschen bereitet im Grundsatz keine Probleme. Sie sind platzsparend und leicht verstaubar. Besondere Vorsicht in Bezug auf sichere Verstaung ist bei Gehstöcken mit drei oder mehr Stützbeinen geboten.



3.4 Sonstige Hilfsmittel für die Mobilität

3.4.1 Kinderwagen und Reha-Buggy

Behinderte Kinder mit dem Merkzeichen „G“ im Schwerbehindertenausweis werden in einem Kinderwagen oder Reha-Buggy auf einem Rollstuhlstellplatz befördert.



3.4.2 Kleine Dreiräder mit den Maßen weniger als 120 cm in der Länge und 70 cm in der Breite

Die Mitnahme auf einem Rollstuhlstellplatz erfolgt für behinderte Menschen mit den Merkzeichen „B“ und „G/aG“ im Schwerbehindertenausweis kostenfrei.



3.4.3 Dreiräder, Liegedreiräder, lange Laufräder, große Micro-Bikes, nicht trennbare Fahrradrollstühle (Hand-Bikes)



Dreiräder, Liegedreiräder, lange Laufräder (>120 cm), große Micro-Bikes sowie nicht trennbare Fahrradrollstühle (Hand-Bikes) dienen ihren Nutzern zwar als Hilfsmittel, können jedoch in den Zügen des Fernverkehrs nicht auf Rollstuhlstellplätzen befördert werden, da der hier zur Verfügung stehende Platz/Wendebereich bzw. der Zugang (Tür- bzw. Gangbreiten) nicht auf die Länge/Breite ausgelegt ist.

Mitnahmebedingungen:

- Die Beförderung im Fernverkehr erfolgt für schwerbehinderte Menschen ohne Merkzeichen „G/aG“ im Schwerbehindertenausweis mit einer kostenpflichtigen Fahrradkarte und Stellplatzreservierung. Ist ein Merkzeichen „G/aG“ im Schwerbehindertenausweis abgebildet, dann sind die Fahrradkarte und die Stellplatzreservierung unentgeltlich. Die Beförderung des Hilfsmittels erfolgt in besonderen Zügen des Fernverkehrs *) im Fahrradabteil und nur, sofern die Platzverhältnisse den Zugang und die gefahrlose Beförderung erlauben.
- Die Beförderung im Nahverkehr erfolgt für schwerbehinderte Menschen ohne Merkzeichen „G/aG“ im Schwerbehindertenausweis mit einer kostenpflichtigen Fahrradkarte. Ist ein Merkzeichen „G/aG“ im Schwerbehindertenausweis abgebildet, dann ist die Fahrradkarte unentgeltlich. Für die Mitnahme in DB Regio-Zügen können in Verbänden und Landestarifen andere Regeln gelten. Die Beförderung des Hilfsmittels erfolgt in Zügen des Nahverkehrs im Bereich der Mehrzweckflächen und nur, sofern die Platzverhältnisse den Zugang und die gefahrlose Beförderung erlauben.
- Die Maße und das Gewicht sind in der Anmeldung der Hilfeleistung zu vermerken.
- Bei der Verladung wird bei Vorlage Merkzeichen „G/aG“ im Schwerbehindertenausweis geholfen, wenn die Arbeitsschutzbestimmungen des Personals eingehalten werden.
- Mit übergroßen Hilfsmitteln ist ggf. eine Beförderung in den Aufzügen nicht möglich.
- Die Verantwortung bei der Benutzung liegt beim Kunden.

*) Informationen und Buchungen erhalten Sie in DB Reisezentren und DB Agenturen sowie in der Mobilitätsservice-Zentrale.

3.4.4 Fahrräder, Elektrofahrräder, Tandems und Tretroller/Elektro-Tretroller

Fahrräder, Elektrofahrräder, Tandems sowie Tretroller/Elektro-Tretroller, die nicht zusammenklappbar und nicht zulassungspflichtig (<25 km/h) sind, sind keine orthopädischen Hilfsmittel im Sinne des SGB IX und keine Hilfsmittel zur Mobilität. Sie dienen ihrem Nutzer als Sportgerät und unterliegen den Beförderungsbedingungen für Fahrräder.

3.4.5 Elektrokleinstfahrzeuge

Der Segway Rollstuhl und der TravelScoot gehören zu den Elektrokleinstfahrzeugen. Sie unterliegen damit den Anforderungen der Elektrokleinstfahrzeuge-Verordnung (eKFV) und sind keine orthopädischen Hilfsmittel im Sinne des SGB IX.

Gemäß Nummer 7.1.2 der Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutsche Bahn AG bzw. Nummer 6.4 der Tarifbedingungen des Deutschlandtarif ist eine Mitnahme von Elektrokleinstfahrzeugen im Zug nur möglich, sofern diese zusammenklappbar sind, die Regelungen für Handgepäck eingehalten werden und damit eine Unterbringung unterhalb oder oberhalb des Sitzplatzes möglich ist.



Segway Rollstuhl



TravelScoot

Das Ausbauen, Laden, und Nutzen eingebauter Akkus ist nicht erlaubt.

3.4.6 Ausgeschlossene Hilfsmittel

Segways, Motorroller, Mopeds, Quads, etc. sind von der Beförderung ausgeschlossen.



4 Exkurs

Beförderung von orthopädischen Hilfsmitteln und Krankenfahrstühlen bis 31,5 kg mit dem DB Gepäckservice

Reisende mit Merkzeichen „G/aG“ im Schwerbehindertenausweis, die ihren Krankenfahrrstuhl oder ein anderes orthopädisches Hilfsmittel nicht bei der Zugfahrt mitführen können oder wollen, haben die Möglichkeit dieses als Sondergepäck kostenlos über den Dienstleister Hermes befördern zu lassen. Hierbei ist zu beachten, dass nur verpackte orthopädische Hilfsmittel und verpackte Krankenfahrrstühle bis zu einem Gewicht von 31,5 kg vom Dienstleister Hermes transportiert werden. Dieses Angebot gilt für Reisen im Inland sowie für ein Hilfsmittel pro Fahrt (außer Kreuzfahrtschiffe und Flughäfen). Weitere Gepäckstücke wie Koffer können kostenpflichtig über den DB Gepäckservice versandt werden. Bei Versand von Wunschadresse zu Wunschadresse erhält der Reisende bei Vorlage eines Schwerbehindertenausweises mit Merkzeichen G/aG zwei Euro Rabatt pro Koffer/Versandrichtung.

Bei der Beförderung orthopädischer Hilfsmittel mit dem DB Gepäckservice sind folgende Bedingungen zu erfüllen:

Maximalmaße: Länge x Breite x Höhe: 125 x 110 x 160 cm
Maximalgewicht: 31,5 kg

Dreirädrige Krankenfahrrstühle, Krankenfahrräder, Hand-Bikes sowie Elektrofahrzeuge sind von der Beförderung mit dem DB Gepäckservice ausgeschlossen.